



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Proceso administrativo en la gestión de cobranzas de la empresa
TDM Soluciones Logísticas S.A.C., Surquillo, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Chaicha Sanchez, Mariela (ORCID: 0000-0003-3940-1293)

ASESORA:

Dra. Villanueva Figueroa, Rosa Elvira (ORCID: 0000-0002-3919-0185)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria:

A Dios por enseñarme a no rendirme en todo tiempo. A mi madre por sus consejos y enseñanzas que dejo en mí; asimismo a toda mi familia por acompañarme en mi vida universitaria.

Finalmente quiero dedicar esta tesis al Ingeniero Néstor Augusto Val Zapata, por apoyarme e impulsarme a cumplir mis metas.

Agradecimiento:

A mis docentes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, por la formación profesional recibida a lo largo de mi preparación profesional y de manera especial a la Doctora Rosa Elvira Villanueva Figueroa, por sus aportes de asesoría con paciencia y dedicación.

Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	44
VI. CONCLUSIONES	48
VII. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	52
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Frecuencia de la variable independiente: Proceso Administrativo.	23
Tabla 2. Frecuencia de la dimensión 1: Etapa de planeación.	24
Tabla 3. Frecuencia de la dimensión 2: Etapa de organización.	25
Tabla 4. Frecuencia de la dimensión 3: Etapa de integración de recursos humanos.	26
Tabla 5. Frecuencia de la dimensión 4: Etapa de dirección.	27
Tabla 6. Frecuencia de la dimensión 5: Etapa de control.	28
Tabla 7. Frecuencia de la variable dependiente: Gestión de cobranzas.	29
Tabla 8. Frecuencia de la dimensión 1: Fase de prevención de cobranzas.	30
Tabla 9. Frecuencia de la dimensión 2: Fase de recaudación de cobranzas.	31
Tabla 10. Frecuencia de la dimensión 3: Fase de recuperación de cobranzas.	32
Tabla 11. Frecuencia de la dimensión 4: Fase de extinción de cobranzas.	33
Tabla 12. Grado de relación según coeficiente de correlación.	34
Tabla 13. Pruebas de normalidad de las variables proceso administrativo y gestión de cobranzas.	34
Tabla 14. Coeficiente de correlación Rho de Spearman de las variables proceso administrativo y gestión de cobranzas.	35
Tabla 15. Coeficiente de discriminación R^2 del proceso administrativo y gestión de cobranzas.	36
Tabla 16. Coeficiente de discriminación R^2 del proceso administrativo y fase de prevención de cobranzas.	38
Tabla 17. Coeficiente de discriminación R^2 del proceso administrativo y fase de recaudación de cobranzas.	39
Tabla 18. Coeficiente de discriminación R^2 del proceso administrativo y fase de recuperación de cobranzas.	41
Tabla 19. Coeficiente de discriminación R^2 del proceso administrativo y fase de extinción de cobranzas.	42

Índice de figuras

Figura 1. Frecuencia de la variable independiente: Proceso Administrativo.	23
Figura 2. Frecuencia de la dimensión 1: Etapa de planeación.	24
Figura 3. Frecuencia de la dimensión 2: Etapa de organización.	25
Figura 4. Frecuencia de la dimensión 3: Etapa de integración de recursos humanos.	26
Figura 5. Frecuencia de la dimensión 4: Etapa de dirección.	27
Figura 6. Frecuencia de la dimensión 5: Etapa de control.	28
Figura 7. Frecuencia de frecuencia de la variable dependiente: Gestión de cobranzas.	29
Figura 8. Frecuencia de la dimensión 1: Fase de prevención de cobranzas.	30
Figura 9. Frecuencia de la dimensión 2: Fase de recaudación de cobranzas.	31
Figura 10. Gráfico de la dimensión 3: Fase de recuperación de cobranzas.	32
Figura 11. Gráfico de la dimensión 4: Fase de extinción de cobranzas.	33
Figura 12. Ecuación lineal de regresión entre la gestión de cobranzas y proceso administrativo.	37
Figura 13. Ecuación lineal de regresión entre proceso administrativo y fase de prevención de cobranzas.	38
Figura 14. Ecuación lineal de regresión entre proceso administrativo y fase de recaudación de cobranzas.	40
Figura 15. Ecuación lineal de regresión entre proceso administrativo y fase de recuperación de cobranzas.	41
Figura 16. Ecuación lineal de regresión entre proceso administrativo y fase de extinción de cobranzas.	43

Resumen

La presente investigación tuvo como principal objetivo, explicar la influencia del proceso administrativo en la gestión de cobranzas de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., Surquillo, 2020.

El método que se utilizó fue el hipotético-deductivo, de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal y el nivel de investigación fue explicativo-causal, considerando una población de 15 trabajadores. Con respecto a la recolección de datos esta se realizó a través de la encuesta, que constaba de preguntas cerradas bajo la escala de Likert. La fiabilidad del instrumento se obtuvo mediante el alfa de Cronbach, los datos obtenidos fueron procesados a través de estadísticas descriptivas e inferenciales como la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Finalmente, los resultados ayudaron a contrastar la hipótesis planteada, por lo cual se obtuvo que el proceso administrativo influye significativamente en la gestión de cobranzas de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C.; donde se observó que los valores de coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0,972; representado una correlación positiva perfecta, asimismo, las pruebas de correlación resultaron altamente significativas a un nivel de significancia de 0.05.

Palabras clave: Proceso administrativo, gestión de cobranzas y organización.

Abstract

The main objective of this research was to explain the influence of the administrative process in the collection management of the company TDM Soluciones Logísticas S.A.C., Surquillo, 2020.

The method used was the hypothetical-deductive one, applied with a quantitative approach, with a non-experimental cross-sectional design and the research level was explanatory-causal, considering a population of 15 workers. With respect to data collection, this was done through the survey, which consisted of closed questions under the Likert scale. The reliability of the instrument was obtained using Cronbach's alpha, the data obtained were processed through descriptive and inferential statistics such as the non-parametric Spearman Rho test.

Finally, the results helped to contrast the hypothesis raised, for which it was obtained that the administrative process significantly influences the collection management of the company TDM Soluciones Logísticas S.A.C .; where it was observed that the Spearman Rho correlation coefficient values was 0.972; represented a perfect positive correlation, likewise, the correlation tests were highly significant at a significance level of 0.05.

Keywords: administrative process, collection management, company.

I . INTRODUCCIÓN

En estas últimas décadas, la globalización ha causado la incorporación de todos los mercados del mundo, por la constante aceleración de la tecnología, la sistematización en procesos y la competitividad agresiva; viéndose perjudicada las pequeñas empresas en diversos países, debido a la deficiencia que presento el factor humano en el desarrollo de sus actividades, a causa del completo desconocimiento de los procesos de la organización; generando de esta manera que muchos negocios se vean vulnerables, hasta el punto de cerrar sus operaciones.

A nivel internacional Saldarriaga, Gutiérrez, Sánchez y Castaño (2013), en su artículo científico manifestaron, que el proceso administrativo y el entorno de las empresas, son elementos importantes para la evolución y la permanencia en el mercado, repercutiendo en la elección de decisiones, debido a que encaminan el rumbo de las empresas, por el constante cambio que atraviesan; Por lo tanto producirá beneficios en la optimización de recursos, disminución de costos y un favorable clima laboral.

A su vez en Ecuador Valdés (2016), en su artículo científico manifestó la utilización de técnicas de gestión, para una competente elección de decisiones direccionadas al desarrollo de los procesos de comercialización, en el sector industrial; asimismo esto permitió identificar la posición de la organización, planificar los grados acertados de rentabilidad, corroborando el uso de técnicas de gestión en los procesos administrativos resultando insuficiente, esto fue evidenciado en los niveles de beneficio en contraste con las potencialidades que tiene el rubro.

A nivel nacional en el Perú Alva (2016, 21 de Mayo), en el diario Gestión, nos expresó que la optimización de los procesos fueron orientadas para reforzar la reestructuración de las organizaciones, con la finalidad de disminuir costos y optimizar la eficiencia, para una adecuada implementación de herramientas, cuyo uso principal es conseguir resultados efectivos., por otra parte un proceso imperfecto generara la disminución en la efectividad del proceso y eventualmente afectara a la rentabilidad de la empresa.

En concordancia Hualpa (2017,12 de Septiembre), en el diario Comercio manifestó que frente al cambio del entorno de las empresas en el Perú, se

requieren ser más precisos como se dirigen los procesos en las organizaciones; del mismo modo las estrategias que utilizaron para ajustarse aceleradamente a los cambios y preferencias de los clientes actuales. Por lo tanto en un proceso es relevante poseer una proporcionada base de datos o administración de información.

A nivel local se presencié en la empresa de estudio, que los colaboradores del área de administración, no aplican ningún proceso administrativo, debido a la falta de implementación y capacitación de los procesos. Por consecuencia laboran de manera empírica al desarrollar sus actividades, ocasionando retrasos al momento de gestionar las cobranzas a los clientes. Es evidente que esto repercute directamente en la liquidez de la organización.

El presente estudio formuló el problema general ¿Cuál es la influencia del proceso administrativo en la gestión de cobranzas de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., Surquillo,2020?. Como problemas específicos fueron los siguientes ¿Cuál es la influencia del proceso administrativo en la fase de prevención de cobranzas de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C.,Surquillo,2020?, ¿Cuál es la influencia del proceso administrativo en la fase de recaudación de cobranzas de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C.,Surquillo,2020?, ¿Cuál es la influencia del proceso administrativo en la fase de recuperación de cobranzas de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C.,Surquillo,2020?, ¿Cuál es la influencia del proceso administrativo en la fase de extinción de cobranzas de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C.,Surquillo,2020?.

La investigación es de importancia, por tal motivo el estudio presentó una justificación teórica., según Bernal (2010), manifestó que se genera cuando el objetivo del estudio causa deliberación y discusión académico en base al conocimiento existente, afrontar una teoría, verificar resultados o realizar gnoseología del conocimiento existente. (p. 106). Por tal motivo el análisis brindó materiales con estudios efectuados por diversos autores, concernientes a el proceso administrativo y la gestión de cobranzas que realizan las empresas.

Asimismo la investigación mostró justificación práctica; según Bernal (2010), afirmó que esta se genera cuando el desarrollo coopera en solucionar un dificultad presentada o, como mínimo, plantear tácticas que al adaptarse

ayudaran a solucionar dicha situación. (p. 106). Por consiguiente la investigación permitió a los directivos de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C. identificar los aspectos deficientes en el proceso administrativo y su influencia en la gestión de cobranzas, para implementar una sistematización de los procesos en la organización.

Por último presentó justificación metodológica, según Bernal (2010), manifestó que el estudio se imparte cuando la investigación que se va ejecutar, ofrece un nuevo método o estrategia para originar conocimiento legítimo y verídico.(p. 107). La información compendiada mediante artículos, libros y repositorios reforzaron la investigación, la cual se usará como fuente de estudio para posteriores investigaciones correspondiente al tema.

La investigación es conveniente realizarlo, porque nos proporcionó conocimiento sobre la relación del proceso administrativo en la gestión de cobranzas, asimismo causará una mejora en la organización, debido al gran impacto que genera en la obtención de buenos resultados. Igualmente la investigación se realizó para que las empresas empleen el proceso administrativo, el cual evitara actuar de manera inesperada, en la toma de decisiones ante eventualidades presentadas.

El mismo permitió resolver el problema en el cual se encuentra la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., ubicada en el distrito de Surquillo. Como objetivo general fue explicar la influencia del proceso administrativo en la gestión de cobranzas de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C.,Surquillo,2020. Del igual modo como objetivos específicos fueron los siguientes explicar la influencia del proceso administrativo en la fase de prevención de cobranzas de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C.,Surquillo,2020., explicar la influencia del proceso administrativo en la fase de recaudación de cobranzas de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C.,Surquillo,2020., explicar la influencia del proceso administrativo en la fase de recuperación de cobranzas de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C.,Surquillo,2020., explicar la influencia del proceso administrativo en la fase de extinción de cobranzas de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C.,Surquillo,2020.

Por consiguiente, la hipótesis general fue el proceso administrativo influye significativamente en la gestión de cobranzas de la empresa TDM Soluciones

Logísticas S.A.C., Surquillo, 2020. Del mismo modo como hipótesis específicos fueron los siguientes el proceso administrativo influye significativamente en la prevención de cobranza de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., Surquillo, 2020, el proceso administrativo influye significativamente en la recaudación de cobranza de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., Surquillo, 2020, el proceso administrativo influye significativamente en la recuperación de cobranza de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., Surquillo, 2020, el proceso administrativo influye significativamente en la extinción de cobranza de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., Surquillo, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Según Mendoza, Álvarez y Rivera (2020), en su artículo científico manifestaron que tuvieron por objetivo lograr metas claras, que fueron planteadas por el personal administrativo, para fortificar las áreas de las organizaciones, produciendo resultados beneficiosos en las funciones administrativas de las MiPymes del Cantón Quevedo. Su enfoque fue cuantitativo. El estudio fue de tipo aplicada, la población de estudio fue representada por las MiPymes que ejecutan sus actividades entorno a sus conocimientos empíricos, la muestra fue trazada por 30 MiPymes del Cantón Quevedo, el instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario. Tuvieron como resultado que el 63% de los encuestados respondieron que no se aplican los procesos administrativos en sus empresas, tanto por desconocimiento como por falta de control en cada área; siendo muy complejo el desenvolvimiento de la misma. Se concluyó que los microempresarios dentro de sus negocios no conocen la importancia de la aplicación de los procesos para poder administrar, planificar y direccionar cada una de las áreas.

De acuerdo con lo publicado Briones, Guanín, Morales y Bazaña (2019), en su artículo científico mencionaron que tuvieron como objetivo examinar la gestión de los procesos administrativos en las extractoras Oleoríos SA y Quevepalma localizadas en Ecuador. Su enfoque fue cuantitativo. El estudio fue de tipo aplicada, la población de estudio fue representada por los gerentes y los trabajadores del área de administración que laboran en las empresas, la muestra

fue trazada por 104 trabajadores de las extractoras Oleoríos SA y Quevepalma , el instrumento que se utilizó para la recolección de datos fueron el cuestionario y la entrevista. Tuvieron como resultado que el 80% de Oleoríos, evidenció deficiencias en la delimitación de responsabilidades y duplicidad de actividades y para Quevepalma resultó el 40% ; por otra parte se obtuvo que en Oleoríos el 80% recompensa con reconocimiento y pago por el trabajo eficiente; por otro lado en Quevepalma el 40% indicó que la retribución fue la motivación para llevar a cabo un buen trabajo. Se concluyó que el grado de incidencia de los procesos administrativos en las extractoras contribuyeron en la realización de nuevas propuestas de investigación; asimismo demostraron esquemas de trabajo para ejecutar las actividades en la organización, también evidenciaron distinta ya que esta no responde al reconocimiento.

Según Luna y Torres (2016), en su artículo científico mencionaron que tuvieron por objetivo determinar el nivel de conocimiento y la ejecución de procesos administrativos en las pequeñas empresas del sur del Istmo de Tehuantepec, México; cuya actividad fue vinculada a los sectores industrial, comercial y servicios. Su enfoque fue cuantitativo. El estudio fue de tipo aplicada, nivel de la investigación descriptivo y diseño de la investigación transversal, la población de estudio fue representada por los propietarios de las pequeñas empresas de las ciudades de Juchitán, Salina Cruz, Tehuantepec y la muestra fue trazada por 1,182 propietarios, el instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario. Tuvieron como resultado el grado de escolaridad y la edad del pequeño empresario, son las variables con mayor relevancia para expresar las deficiencias en las etapas del proceso administrativo. Se concluyó que 62.2% considero una previsión de actividades en la etapa de planeación permanente; mientras que en 37.8% no realizan esa etapa, por lo tanto las pequeñas empresas mostraron diversas debilidades en lo que corresponde al dominio y ejecución del proceso administrativo, especialmente cuando los empresarios poseen estudios básicos o carecen de ellos.

De acuerdo con lo publicado Pérez, Altamirano, Ruíz y Herrera (2019), en su artículo científico mencionaron que tuvieron por objetivo estudiar el manejo del proceso administrativo en la panadería El Esfuerzo, ubicado en Los Jobs y Estelí. Su enfoque fue mixta. El estudio fue de tipo aplicada, nivel de la

investigación descriptivo, la población de estudio fue representada por 5 personas socias que laboran en la panadería, además de los funcionarios del Ministerio de Economía Familiar, Comunitaria, Cooperativa y Asociativa, la muestra fue trazada por 17 familiares de las socias de la organización, el instrumento que se utilizó para la recolección de datos, fue el cuestionario. Tuvieron como resultado que se debieron implementar programas estratégicos que favorezcan el desarrollo sociedad y la economía. Se concluyó que las microempresas nacen de la entrega de bonos productivos alimentarios y fueron hallados restricciones en el proceso administrativo, lo que implica el bajo nivel educativo y la falta de elaboración de planes y metas.

De acuerdo con lo publicado por Roldan (2018), propuso en su investigación que tuvieron como objetivo la relación existente entre la gestión administrativa y el proceso de cobranzas en los trabajadores de la compañía. Para tal efecto, realizó un estudio aplicado, descriptivo – correlacional; así mismo, efectuó un diseño no experimental – transversal, cuya población de análisis ascendieron a 100 trabajadores de la compañía en estudio, la muestra estuvo trazada por 79 trabajadores, teniendo como instrumento principal de recopilación de datos el cuestionario. Como consecuencia halló la dependencia entre la gestión administrativa y los procesos de cobranza, confirmado la existencia de relación muy fuerte entre las mencionadas variables. Por lo tanto, concluyó que si los trabajadores aplican una óptima gestión administrativa alcanzarán un eficiente proceso de cobranzas.

Según Cavero (2019), señaló en su investigación que tuvo por objetivo disminuir los contratiempos críticos, disminuir los cuellos de botella en el movimiento de tramitación y comprobar la efectividad de las medidas implementadas. Fue un estudio de tipo aplicada, nivel de la investigación descriptivo y diseño de la investigación no experimental, la población de estudio fue la empresa de estudio, la muestra estuvo trazada por 1 persona encargada de gerencia y por 3 personas del área de ventas y servicio técnico, los instrumentos que se utilizaron fueron la entrevista y la encuesta. Tuvo como resultado que existen errores cuando otorga créditos, gestiona cobranzas, además se aprecia que la carga laboral del gerente y vendedores lentifica la presentación, comprobación y autorización de documentos. Se concluyó que se debieron

reestructurar los procesos, los cuales se observaron con indicadores de administración, basados en la documentación recaudada de la observación del área.

De acuerdo con lo publicado Loayza (2019), propuso en su investigación como objetivo, tener menor impacto de peligro en el área de cobranzas para una óptima gestión, ejecutando un sistema integrado de gestión de cobranzas lo que permitirá mejorar el aumento de la liquidez de la organización. Fue un estudio de tipo aplicada, nivel de la investigación descriptivo y diseño de la investigación no experimental - transaccional, la población de estudio fue representada por 63 personas de la clínica Visual Center S.A.C., la muestra fue trazada por 50 personas dado en dichas áreas, el instrumento que utilizó para la recolección de los datos, fueron encuesta, entrevistas y observaciones documentales. Tuvo como resultado el defectuoso sistema de control interno, la división de funciones, la razón por el cual no tuvieron decisiones adecuadas, lo que permitió que no se concrete correctamente el uso y funcionamiento del sistema de control interno de las cuentas por cobrar. Se concluyó que se debió trabajar el sistema estructurado, con un proceso de calidad, que permita a los trabajadores emplearlo adecuadamente, lo cual generará un ambiente laboral seguro, que tenga la liquidez y solvencia reflejado en la calidad de sus servicios, la cual aumente la rentabilidad de la empresa.

Según Carrera (2017), señaló en su investigación que tuvo por objetivo examinar la gestión de recaudar en la empresa industrial y comprender las deficiencias en la cobrabilidad. Fue un estudio de tipo básica, nivel de la investigación descriptivo - explicativo y diseño de la investigación no experimental, la población de estudio fue parte del área administrativa de la empresa de estudio, la muestra fue trazada por 7 trabajadores del personal administrativo, el instrumento que se utilizó para la recopilación de los datos fueron encuestas, entrevistas y observaciones documentales. Tuvo como resultado implementar las medidas para optimizar el grado de incobrabilidad y utilizar la evaluación del control interno. Se concluyó que el nivel de impacto de la gestión, que dirige la organización de cuentas por cobrar, en la recuperación de cartera, con el tiempo producirá daños negativos en su liquidez, lo cual es conveniente mejorar la política de créditos y cobranzas .

De acuerdo con lo publicado Chagñay (2017), manifestó en su investigación que tuvo por objetivo efectuar un análisis situacional de los procesos administrativos que se manejan en la empresa Donoso Constructores CIA. LTDA y con la información recolectada proponer acciones correctivas para mejorar la gestión de esta. Fue un estudio de tipo aplicada, nivel de la investigación descriptivo y diseño de la investigación no experimental, la población de estudio fue de 52 personas, se considera en base a los clientes internos como son el personal administrativo y personal operativo de la empresa, la muestra fue representada por las 52 personas, el instrumento que se utilizó para la recopilación de datos fue la encuesta al personal de la empresa. Tuvo como resultado que los principales problemas encontrados fueron los procesos administrativos de la organización, ya que no ejecutan las herramientas de planificación debido a que solamente el 13% del personal administrativo y el 14 % del personal operativo, conocen y utilizan los presupuestos; el 20% del personal administrativo y el 16% del personal operativo, conocen y utilizan planes operativos; el 20% del personal administrativo y el 22% del personal operativo conocen y utilizan planes estratégicos; en cuanto a la organización el 33% del personal administrativo y el 24% del personal operativo, afirman que no conocen las herramientas de organización. Se concluyó que los puntos débiles que presento la empresa, fueron los primeros en fortalecerse; iniciando por la correcta ejecución del proceso administrativo en la organización; asimismo brindó capacitaciones sobre las medidas implementadas, para una mejor aplicación que mejorara en la productividad y eficiencia.

Según Monsalve y Maldonado (2015), señalaron en su investigación que tuvieron por objetivo efectuar un plan de mejora al sistema de control organizacional y responsabilidad social. Fue un estudio de tipo aplicada, nivel de la investigación descriptivo y diseño de la investigación no experimental, la población de estudio fueron la empresa Mecanizados Industriales, los compradores, proveedores y algunos miembros de su entorno, la muestra fue representada por 11 empleados de la organización, 5 proveedores y 12 clientes. Tuvieron como resultado que el sistema de control organizacional de la empresa, se halla en un nivel apropiado de control, sin embargo es preciso realizar medidas correctivas y tomar decisiones para completar las actividades y su crecimiento en

el área de riesgos. Se concluyó que se ha ayudado a implantar y determinar de forma muy fácil el sistema de control de la empresa y considerar los puntos a mejorar para su corrección.

Vinueza (2014) manifestó en su investigación que estuvo encausado en enriquecer los procesos existentes en la empresa de estudio, toda vez que, fue de vital importancia que el área encargada organice los objetivos estratégicos en la empresa, se precisó como objetivo fundamental, la realización de un nuevo modelo de gestión procesos, que facilite engrandecer el servicio al cliente y el recobro de la base de datos de clientes deudores, del área de cobranzas de la organización en estudio, empleando para ello análisis descriptivo, empezando por una exploración de los datos obtenidos para posteriormente su respectivo análisis; a partir de ello, tuvo que optar por un análisis correlacional. Finalmente tuvo como hallazgo que la directiva usada en la organización estaba realizando su correcto funcionamiento apoyando de las soluciones informáticas.

Con relación a las teorías de la variable independiente proceso administrativo, se consideró la Teoría de las relaciones humanas según Chiavenato (2001), manifestó que tuvieron en Elton Mayo y Kurt Lewin sus principales precursores, y los principales contribuciones de esta teoría se centraliza en el esfuerzo de humanizar la organización, con énfasis en la organización informal, grupo social, la comunicación efectiva, el liderazgo, la motivación, con orientación participativo y en especial la respuesta por parte de los colaboradores de la organización. Por lo que señaló fue basado en el estudio de la empresa como un conjunto de personas, estableciendo la importancia del medio social en el que se desenvolverá el trabajador para lograr aportar al proceso administrativo.

Asimismo se apreció la Teoría del comportamiento, según Chiavenato (2001), manifestó que surgió un movimiento de gran importancia dentro del enfoque del comportamiento, llamado desarrollo organizacional, dirigido hacia estrategias de cambio organizacional, por medio de elaboración de modelos de diagnóstico, intervención y cambio, que engloba modificaciones estructurales, para mejorar la eficiencia y eficacia de las organizaciones. Por lo que señaló la teoría implica el análisis de las personas y su desenvolvimiento en forma individual, para lograr la productividad en conjunto en las organizaciones.

De la misma manera las teorías de la variable dependiente gestión de cobranzas, se consideró la Teoría general de los sistemas, apareció con las investigaciones del biólogo Ludwig Von Bertalanffy. Luna (2014), manifestó que Ludwig se enfocó en un sistema amplio que puede explicarse como una secuencia de elementos que conforman una actividad o proceso, con la finalidad de averiguar una meta o metas similares, mediante la manipulación de sus recursos, capital humano y financiero, los cuales ingresan a la organización para posteriormente ser transformados y ser brindados a la sociedad. Por lo que expuso Luna, estuvo basado en la interacción de los trabajadores y su entorno, con un sistema abierto, de manera que la empresa recaude la mayor información, por medio de su base de datos, empleados, recursos materiales y financiero.

Asimismo se apreció la Teoría de la estructura de capital según Gitman y Zutter (2012), manifestó que existe una estructura de capital eficaz para las organizaciones, está representada en el equilibrio de los beneficios y costos, de la misma forma influye directamente en el riesgo financiero de la organización, que no pueda ser capaz de cumplir con sus obligaciones financieras.

Con relación a los enfoques conceptuales de la variable independiente proceso administrativo según Chiavenato (2007), expreso que el proceso administrativo es una técnica secuencial, cuyo orden se enfocó en las funciones básicas de la administración, las cuales fueron planeación, organización, dirección y control. Por lo expuesto nos señaló que está basado en la integración de los elementos de la administración dado que en la actualidad es utilizada como base para las organizaciones, lo cual genera que la administración sea imprescindible para lograr ser competitivo.

Para Grisales, Muñoz y Muñoz (2013), indicaron que para entender el proceso administrativo se debe interpretar y comprender los procesos de sus componentes; como la etapa de planeamiento, que permitio desarrollar el plan a implementar, en la segunda etapa se encontro organizar, que permitió estructurar e integrar todos los recursos con la finalidad de gestionar las actividades, en la tercera etapa fue dirigir, mediante la motivación para fomentar la eficiencia de los individuos y finalmente la última etapa; dado que en todo proceso se realizo un seguimiento a través del control la verificación de todo el plan implementado (p. 88).

Según Hernández (2017), menciono que el proceso administrativo, es aquel diseño que regula los procesos de los integrantes de una empresa, incrementando las probabilidades de los colaboradores e integrantes de trabajo, en el efectivo desarrollo de sus labores, para alcanzar las metas de la organización (p. 112).

Asimismo los enfoques de la variable dependiente gestión de cobranzas según Morales, J. y Morales, A. (2014), señalaron que en la actualidad gran parte del sector comercio y la industria en todo el mundo desarrollo la cobranza de las cuentas de los clientes debido a que esta operación produce una labor de suma consideración, para el crecimiento de la organización.

Por lo tanto comprendió un grupo de actividades establecidas, que se emplean a los clientes apropiadamente, para lograr recuperar lo otorgado, alcanzando que los activos imprescindibles de los establecimientos financieros transmuten en activos que tarden en venderse (líquidos), de la misma forma, se precisa que el interesado debe siempre declarar la necesidad de futuras negociaciones (Robles, 2012; p56)

Se definió como procesos para ejecutar una apropiada recaudación al término de los créditos, políticas y procedimientos eficientes cuyo resultado es explicar el grado de gastos por cuentas sin cobrar (Pacheco, 2012; p. 33).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Enfoque de investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo, dado que tuvo como finalidad probar las hipótesis planteadas, a través del análisis estadístico los cuales se concluirán cuando las hipótesis se aceptan o rechazan.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), manifestaron que el enfoque cuantitativo, es un grupo de pasos secuenciales en lo cual se recogen datos para probar la hipótesis, además este enfoque emplea mediciones numéricas y métodos estadísticos para sustraer las conclusiones por medio de su análisis.

3.1.2. Tipo de investigación

El estudio tuvo una investigación aplicada, en vista que examinara el manejo o aplicación de los conocimientos, que ira consiguiendo en la investigación, donde necesitara del desenlace y avance, de esa misma manera se requerirá de un marco teórico.

Según Carrasco (2005), expresó que la investigación aplicada se diferencia por poseer propósitos funcionales inmediatos bien explicados, del mismo modo, se explora para ejecutar, modificar, cambiar o elaborar cambios en una determinada parte de la realidad.

3.1.3. Nivel de investigación

Se utilizó el nivel explicativo-causal, como lo señala su beneficio se concentra en demostrar por qué sucede un fenómeno para identificar la causa y efecto que tiene cada uno.

De acuerdo con Hernández; Fernández y Baptista (2014), el estudio no solo busca explicar el fenómeno, sino que adicionalmente a ello, expone la causas del evento, por medio de las variables y su conexión entre ellas. (p.83).

3.1.4. Diseño de investigación

La presente se condujo con un diseño no experimental de corte transversal, puesto que la tesis se desarrolló sin la manipulación intencional de las variables.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), expresaron que dicho diseño no es posible la adulteración de las variables, sino más bien en su contexto natural, con el fin de examinarlas.

Respecto al corte transversal, se recogen los datos en un determinado tiempo, basándose en estudiar y desarrollar la interrelación existente de las dos variables en un momento específico. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.1.5. Método de investigación

Se realizó el método hipotético - deductivo, con un enfoque cuantitativo, porque se generará hipótesis o alternativas de solución, para luego ser comprobadas deductivamente con los resultados obtenidos (Sánchez, 2004, p. 82). Por ello en la presente tesis se estipulo este método, ya que se propuso hipótesis,

fundamentadas con definiciones teóricas de diversas fuentes de las variables investigadas.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable Independiente: Proceso administrativo

Münch (2010), sostuvo que el proceso administrativo integra una sucesión de etapas, fases o tareas, cuyo conocimiento es vital para emplear los métodos, principios y procesos apropiadamente, los cuales menciona las etapas de planeación, organización, integración, dirección y control. (p. 27).

Dimensión 1: Etapa de planeación

La etapa de planeación, propuso el rumbo hacia donde se quiere dirigir la empresa y los resultados que desea conseguir por intermedio del análisis de su entorno y la determinación de estrategias para disminuir los riesgos tendientes al conseguir la misión y visión empresarial con una alta probabilidad de mejores resultados (Münch, 2010, p. 41). Por lo tanto, la implementación de la etapa de planeación en el inicio de las organizaciones es muy importante porque da paso a los objetivos, que inician desde la observación de todo el panorama dentro y fuera de la empresa, donde se puede explicar un patrón en las organizaciones teniendo un alcance que permita competir dentro del mercado.

Indicador 1:Objetivos

Según Münch (2010), manifestó que los objetivos simbolizan los resultados que la organización tiene como expectativa alcanzar, son fines por conseguir, determinado cuantitativamente en un determinado tiempo. (p. 44).

Indicador 2:Políticas

Las políticas son patrones para encaminar la acción; son direcciones generales para tener en cuenta en la decisión final en referencia a situaciones repetitivas. (Münch, 2010, p. 45).

Indicador 3: Programas

De acuerdo a lo señalado por Münch (2010), el programa es un documento, en el que expresa el tiempo requerido y la sucesión de actividades determinadas, que deberán de aplicarse para conseguir las metas de la organización; asimismo los responsables de estos. (p. 46).

Dimensión 2: Etapa de organización

La etapa de organización, consiste en la delineación y la iniciativa de los procesos, estructuras, sistemas y métodos inclinado a la reducción y perfección del trabajo. Por lo tanto, esta etapa es una porción de la gestión administrativa, en el sentido que se señalan las funciones de forma sencilla, de manera que priorice las responsabilidades de los trabajadores de la organización. (Münch, 2010, p. 61).

Indicador 1: División del trabajo

Lo postulado por Münch (2010), se basa en la demarcación de las responsabilidades, con el propósito de desarrollar las acciones con efectividad y especialización para facilitar los procesos y el trabajo. (p. 61).

Indicador 2: Coordinación

Conforme a lo señalado por Münch (2010), sostuvo que es la fase de simultaneidad y armonización de las actividades, para ejecutarlas con la excelencia pertinente; con la finalidad de unir de esfuerzos, evitando duplicidad y pérdida de tiempo. (p. 65).

Dimensión 3: Etapa de integración de recursos humanos

La etapa de integración tiene como función seleccionar y conseguir los recursos, para poner en ejecución las decisiones y accionar los planes de acuerdo con la estructura de la empresa. Por lo tanto, en esta etapa es necesario obtener los recursos humanos, para la eficiencia de las actividades ejecutadas. (Münch, 2010, p. 85).

Indicador 1: Reclutamiento y selección de personal

Según Münch (2010), manifestó que el reclutamiento es el conducto por el cual la empresa divulga y presenta sus requerimientos de personal en el mercado laboral, para obtener al personal calificado en el puesto requerido; asimismo la selección de personal presenta una agrupación de etapas y técnicas, por medio de las cuales se ejecutan una valuación de las características y aptitudes de los participantes, para posteriormente elegir al idóneo. (p. 213).

Indicador 2: Capacitación y desarrollo

La capacitación es un proceso por medio del cual se desarrollan los conocimientos, destrezas y competencias del colaborador en su entorno laboral; del mismo modo el desarrollo genera en nivel ejecutivo y jerárquico; sirve para el perfeccionamiento de potencialidades y la adquisición de nuevas habilidades. (Münch, 2010, p. 214).

Dimensión 3: Etapa de dirección

Para Münch (2010), la etapa de dirección es la realización de los programas de acuerdo con la estructura de la empresa, mediante la motivación, comunicación y la ejecución del liderazgo. Por lo tanto, en esta etapa la autoridad de la organización se encargará de llevar o guiar a los trabajadores, en base a las estrategias implantadas por la empresa. (p. 105).

Indicador 1: La motivación

Según Münch (2010), sostuvo que es una de las labores más relevantes de la dirección, juntamente la más compleja, ya que por intermedio de esta se consigue que los colaboradores realicen sus labores con responsabilidad y agrado, que permite tener el compromiso del colaborador. (p. 107).

Indicador 2: La comunicación

De acuerdo a Münch (2010), manifestó que la organización está integrada por diferentes interacciones, que implican desde llamadas telefónicas simples hasta los mecanismos de información más complejos; la comunicación se define como la secuencia a través del cual se transmite y recibe la información. (p. 109).

Indicador 3: El liderazgo

Según Münch (2010), sostuvo que todas las personas no se diferencian por ser líderes natos, pero tendrán que aprender a desenvolverse en determinadas cualidades y conocimientos que es parte del perfil del líder, para poder dirigir su organización. (p. 110).

Dimensión 4: Etapa control

Münch (2010), menciona que la etapa de control está íntimamente ligado a la planeación, en este proceso se instauran los modelos para calcular los resultados conseguidos, con el propósito de rectificar desviaciones, prevenir y optimizar constantemente el trabajo de la organización. Por lo tanto, en la etapa de control, es donde verificarán si se obtiene los resultados esperados por la empresa. (p. 125).

Indicador 1: Preliminar

El control preliminar se realiza antes de ejecutar las actividades. (Münch, 2010, p. 127).

Indicador 2: Concurrente

El control concurrente de acuerdo con lo expuesto por Münch (2010), se ejerce de forma sincronizada a la ejecución de las actividades como un proceso continuo. (p. 127).

Indicador 3: Post control

El post control se emplea subsiguientemente de haber efectuado cualquier tipo de actividad. (Münch, 2010, p. 127).

3.2.2. Variable dependiente: Gestión de cobranzas

Morales, J. y Morales, A. (2014), manifestaron que la gestión de cobranza inicia con el cobro de la venta, en el que intervienen las fases de prevención, cobranza, recuperación y extinción correspondiente a la gestión de cobranzas implementada. Por lo tanto es una es una actividad fundamental en donde

interviene intervienen un conjunto de actividades para una eficiente administración de cobranzas. (p. 145).

Dimensión 1: Fase de prevención de cobranzas

De acuerdo con Morales, J. y Morales, A. (2014), indicaron que son hechos direccionados a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, con el fin de reducir el riesgo de mora en las cuentas por cobrar y consolidar los elementos requeridos para accionar en caso del incremento de los clientes que no pagan. (p. 146).

Indicador 1: Incumplimiento de pago

El incumplimiento de pago, es dado por los clientes que no abonan a tiempo, provocando un aumento de morosidad; por lo tanto si este es el caso se debe actuar por medio de actividades legales o a través de un despacho especializado. (Morales, J. y Morales, A., 2014, p. 146).

Indicador 2: Mora

Para Morales, J. y Morales, A. (2014), señalaron que la mora es el retraso en el cumplimiento del deudor y se debe a la concurrencia de una acción. (p. 167).

Indicador 3: Política de cobranzas

Según Morales, J. y Morales, A. (2014), manifestaron que la política de cobranzas que utilizaron las organizaciones, dependerá de ellos ya que intervienen el monto del capital propio de la organización, la cual diseña las políticas de cobranzas, puesto que, si no ingresan los pendientes de pago, la organización necesitara recursos financieros externos, produciendo inconvenientes en el desarrollo de sus operaciones y en la situación de la empresa. (p. 164).

Dimensión 2: Fase de recaudación de cobranzas

Según Morales, J. y Morales, A. (2014), expusieron que son hechos direccionados a retomar adeudos de forma inmediata, donde la organización desea seguir su relación de negocio con el consumidor, puesto que puede hacer negocios rentablemente. (p. 146).

Indicador 1: Preventiva

La cobranza preventiva se ejecuta como un aviso a los clientes de las fechas de expiración de pagos cercanos a vencer, por medio de correos electrónicos, comunicaciones por vía telefónica, mensajes de texto, etc. Caso contrario no se pueda contactar con el cliente, se realizará visitas de forma presencial por el gestor de cobranza. (Morales, J. y Morales, A., 2014, p. 153).

Indicador 2: Extrajudicial

Para Morales, J. y Morales, A. (2014), expresaron que la cobranza extrajudicial es un tipo de cobranza, donde se realiza para todas aquellas cuentas retrasadas, donde anteriormente se aplicó otro método de cobranza y el resultante han sido ineficaz. En este caso se efectúa de la siguiente manera, primero se verificará si es persona natural o jurídica, posteriormente la localización de antecedentes, domicilio de la empresa o del cliente y por último el contacto con el cliente moroso de manera presencial para concertar lo adeudado. (p. 154).

Indicador 3: Judicial

La cobranza judicial, es donde evidentemente el deudor no realizó sus responsabilidades de pago, por lo que el acreedor retiene los pagarés, letras u otros documentos que sean garantías. El solicitante comienza el trámite ante la dependencia de justicia pertinente, para que a través de un juicio se dictamine la decisión para la cancelación del pago. (Morales, J. y Morales, A., 2014, p. 154).

Dimensión 3: Fase de recuperación de cobranzas

Según Morales, J. y Morales, A. (2014), indicaron que son hechos direccionados a recuperar adeudos en mora por un largo tiempo, posiblemente la organización no quiere continuar la relación empresarial con el cliente, dado que considera que no se extinguirá su deuda. (p. 146).

Indicador 1: Estrategias de cobranzas

Según Morales, J. y Morales, A. (2014), expresaron que para establecer las estrategias de cobranzas, es principal clasificar el tipo de cliente, de acuerdo con los aspectos similares de los clientes y sus cuentas pendientes de pago; para

brindar una adecuada estrategia y en función a esta tener un trato especial con cada cliente. (p. 144).

Indicador 1: Tercerización de cobranza

Según Morales, J. y Morales, A. (2014), expusieron que la tercerización de cobranza puede ser utilizada por el acreedor en transferir la cuenta a una entidad de cobranzas. Donde habitualmente cada entidad ha instaurado su propio sistema de cobranza; lo que busca esencialmente es recobrar el importe no pagado por el moroso. (p. 144).

Dimensión: Fase de extinción de cobranzas

Según Morales, J. y Morales, A. (2014), señalaron que son hechos direccionados a anotar contablemente las cuentas por cobrar como pagadas, cuando los clientes han cancelado los adeudos. (p. 146).

Indicador 1: Convenio para descuento

Según Morales, J. y Morales, A. (2014), manifestaron que el convenio de descuento, les permitirá a los acreedores recibir una suma reducida, como liquidación total del adeudo; por lo general el moroso responde a la presión de un apremio y esto a su vez permitirá la ejecución del pago en poco tiempo. (p. 166).

3.3. Población

Martínez (2012), indicó que la población es un grupo de medidas o conteo de todos los componentes que muestran una o varias características comunes.

La investigación tomó como muestra, la totalidad de la población conformada por 15 trabajadores (masculino y femenino) de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C, ubicada en el distrito de Surquillo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

3.4.1. Técnica

Se utilizó en la investigación la técnica de la encuesta, la cual se dirigió a los trabajadores de la empresa TDM Soluciones logísticas S.A.C., del distrito de surquillo.

Para Bernal (2010), la encuesta es una de las herramientas más empleadas para recoger datos, utilizando un grupo de preguntas que se organizan con la finalidad de conseguir información del grupo de estudio.(p. 194)

3.4.2. Instrumento

Se utilizó 2 cuestionarios con escala de Likert para ambas variables. Es el conjunto de ítems que describen los juicios o afirmaciones con el objetivo de recabar información de las personas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Escala de medición del cuestionario es de tipo Likert:

- 1: Nunca
- 2: Casi nunca
- 3: A veces
- 4: Casi siempre
- 5: Siempre

3.4.3. Validez

Carrasco (2005), afirmó que debe medirse de forma auténtica, objetiva y con precisión, por lo tanto, este instrumento es válido cuando mide lo que realmente debe medirse y nos ayude a recopilar la información. (p.336).

Para el estudio se consideró el análisis discriminador por ítems a través de correlaciones, para nuestro caso se usó la correlación de Pearson para discriminar los ítems.

Para la investigación se validaron 2 instrumentos para la recolección de datos, el primero pertenece a la variable independiente proceso administrativo y el segundo instrumento pertenece a la variable dependiente gestión de cobranzas, mediante juicio de expertos.

3.4.4. Confiabilidad

En varias oportunidades y en diferentes tiempos se accede a ingresar los datos recolectados de un grupo de personas para dar el alcance de los resultados ingresados a la valoración del instrumento propuesto (Carrasco, 2005, p.339).

La muestra fue censal a 15 trabajadores de la empresa de estudio en el área administrativa. Se aplica el programa estadístico SPSS, el Alfa de Cronbach que nos demostrará la certeza del instrumento y si es medible.

Con respecto a la validez del instrumento se realizó a través del coeficiente del Alpha de Cronbach, medio por el cual establece la ponderación de las correlaciones obtenidas entre las variables

Los ítems que compusieron el instrumento ascienden a 29, asimismo, la población de encuestados fue de 15 personas, cabe precisar que el nivel de confiabilidad usado en esta investigación fue de 95%

3.5. Procedimientos

Para la ejecución de la recolección de los datos, se procedió al desarrollo de cuestionarios, que buscaron captar la respuesta de los 15 trabajadores de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., Surquillo, 2020, toda esta información obtenida se logró, gracias a la validez de expertos y fiabilidad con el alfa de Cronbach, luego de que los resultados hayan salido afirmativos se realizó el procesamiento de datos, para así analizar las frecuencias de las variables y correlación, pero anteriormente se efectuó la prueba de normalidad para observar si el instrumento contaba con una distribución normal o no, debido a que es de suma importancia para poder realizar la prueba de hipótesis, razón por la cual se usó las pruebas no paramétricas de Rho de Spearman, con el fin de medir la correlación entre ambas variables, finalmente, se ejecutó el análisis de regresión lineal a fin detectar el cambio que experimenta una variable respecto a la otra.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis de datos realizado se basó en la metodología hipotética – deductiva, en el cual se analizó las propuestas generales y específicas que detallan cada una de las variables del presente estudio. Por otro lado, para la aplicación del procesamiento de datos se utilizó el programa estadístico SPSS V.25

Hernández, Fernández y Baptista (2014), el procesamiento de análisis de datos que ellos definieron como primer punto se debe identificar el programa o software estadístico a utilizar en el análisis, paso seguido se debe analizar y observar variable por variable

En ese sentido, se utilizó el análisis descriptivo cuantitativo usando la distribución de frecuencias con el fin de explicar, encontrar y realizar algún tipo de tratamiento a la información obtenida mediante la comparación de los modelos matemáticos con respecto a la realidad existente; para ello se analizó desde lo general hasta lo específico.

De igual manera, se realizó el análisis inferencial basado en metodologías y conocimientos que nos permitieron extrapolar los resultados obtenidos de la muestra con respecto a la población con el fin de resumir, realizar presunciones, pronósticos de la misma.

3.6.1 Análisis Descriptivo

Se realizó un análisis descriptivo que parte desde la obtención de los datos para su posterior ordenación, conteo, exploración, análisis y categorización de la información obtenida por las diferentes representaciones gráficas, así como, la tabulación correspondiente.

3.7. Aspectos éticos

La investigación fue elaborada con el consentimiento de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C. y con un instrumento confiable y validado, se respetará los aspectos teóricos y metodológicos regidos por la universidad, así como los resultados obtenidos con el permiso y aporte de los trabajadores de la empresa, respetando su percepción ante cada pregunta y la protección de la identidad de cada uno de ellos.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de la variable independiente: Proceso administrativo

Tabla 1

Frecuencia de la variable independiente: Proceso administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	13,3	13,3	13,3
	Casi siempre	7	46,7	46,7	60,0
	Siempre	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la muestra de estudio

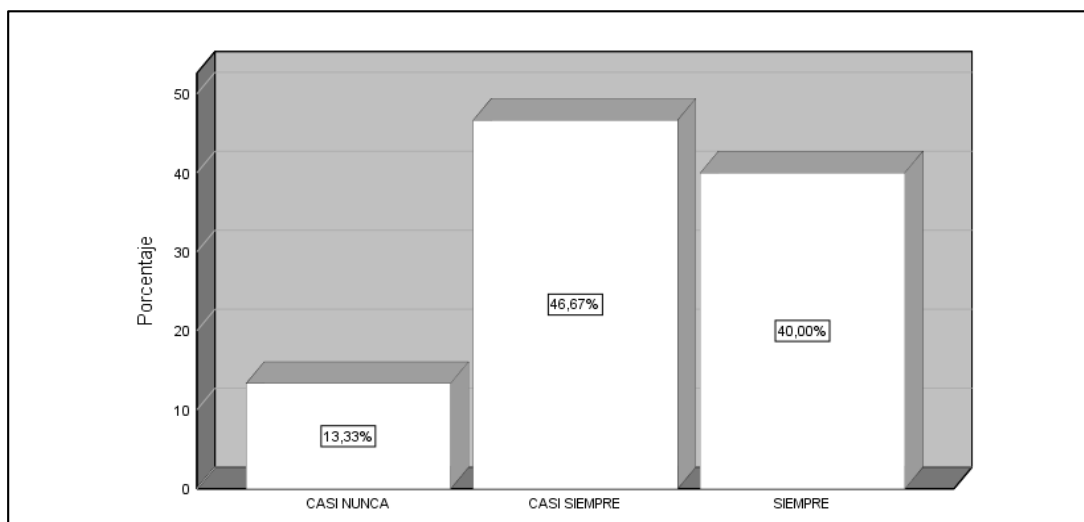


Figura 1.Frecuencia de la variable independiente: Proceso administrativo

Interpretación: De acuerdo a la tabla 1 y figura 1 se observó el que el 13,33% de los trabajadores encuestados considera que casi nunca se aplica el proceso administrativo en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C, mientras que el 46,67% de los trabajadores encuestados considera que casi siempre se aplica el Proceso Administrativo en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C, y el 40% de los trabajadores encuestados considera que siempre se aplica el proceso administrativo en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C.

4.1.1. Análisis descriptivo de las dimensiones del proceso administrativo

Tabla 2

Frecuencia de la dimensión1 : Etapa de planeación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	46,7	46,7	46,7
	Casi siempre	5	33,3	33,3	80,0
	Siempre	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la muestra de estudio

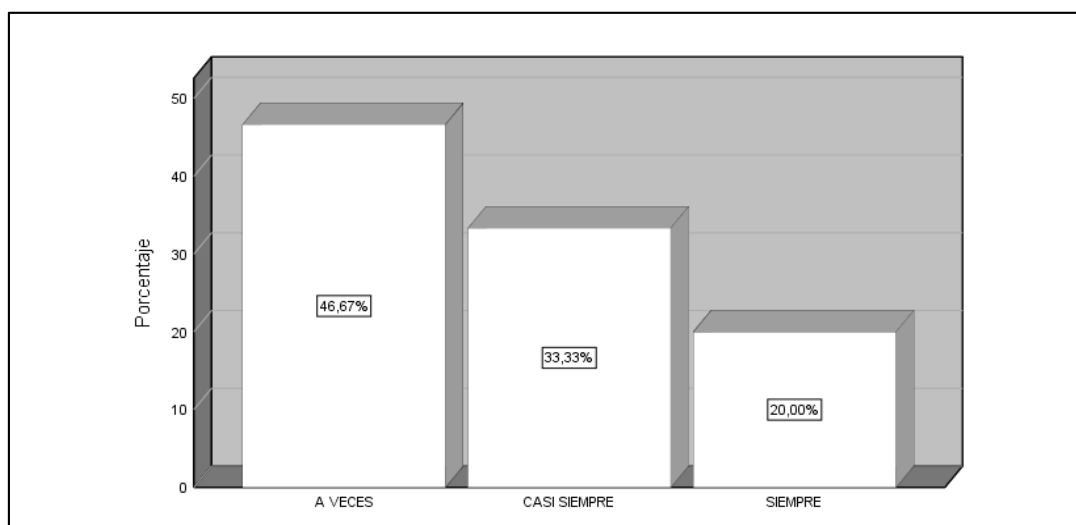


Figura 2. Frecuencia de la dimensión 1: Etapa de planeación

Interpretación: Según la tabla 2 y figura 2 se observó el que el 46,67% de los trabajadores encuestados considera que casi nunca se aplica la etapa de planeación en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C, mientras que el 33,33% de los trabajadores encuestados considera que casi siempre se aplica la etapa de planeación en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C, y el 20% de los trabajadores encuestados considera que siempre se aplica la etapa de planeación en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C.

Tabla 3

Frecuencia de la dimensión2 :Etapa de organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	13,3	13,3	13,3
	Casi siempre	10	66,7	66,7	80,0
	Siempre	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la muestra de estudio

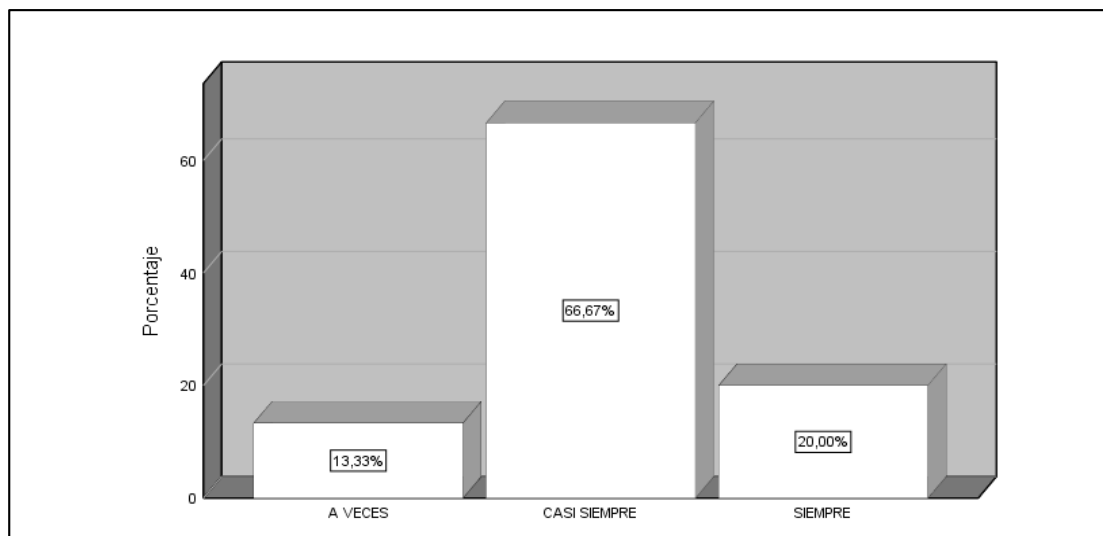


Figura 3. Frecuencia de la dimensión 2: Etapa de organización

Interpretación: En la tabla 3 y figura 3 se advirtió que, el 13,33% de los trabajadores encuestados considera que casi nunca se aplica la etapa de organización en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., mientras que el 66,67% de los trabajadores encuestados considera que casi siempre se aplica la etapa de organización en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C, y el 20% de los trabajadores encuestados considera que siempre se aplica la etapa de organización en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C.

Tabla 4

Frecuencia de la dimensión 3 :Etapa de Integración de recursos humanos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	13,3	13,3	13,3
	Casi siempre	11	73,3	73,3	86,7
	Siempre	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: *Datos obtenidos de la muestra de estudio*

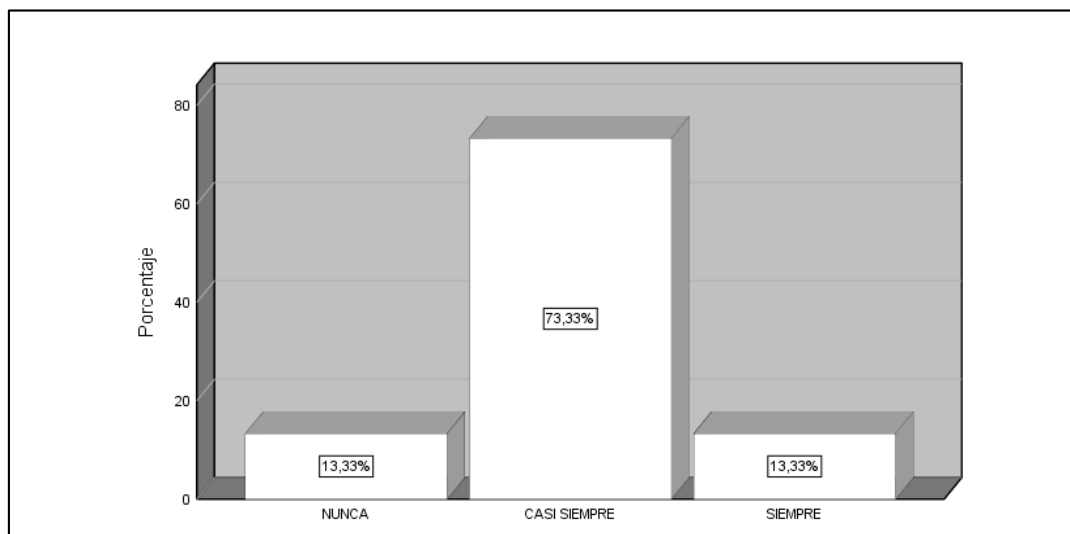


Figura 4. Frecuencia de la dimensión 3: Etapa de integración de recursos humanos

Interpretación: Se observó en la tabla 4 y figura 4 que el 13,33% de los trabajadores encuestados considera que casi nunca se aplica la etapa de integración de recursos humanos en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., mientras que el 66,67% de los trabajadores encuestados considera que casi siempre se aplica la etapa de integración de recursos humanos en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C, y el 20% de los trabajadores encuestados considera que siempre se aplica la etapa de integración de recursos humanos en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C.

Tabla 5

Frecuencia de la dimensión 4: Etapa de dirección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	40,0	40,0	40,0
	Casi siempre	3	20,0	20,0	60,0
	Siempre	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: *Datos obtenidos de la muestra de estudio*

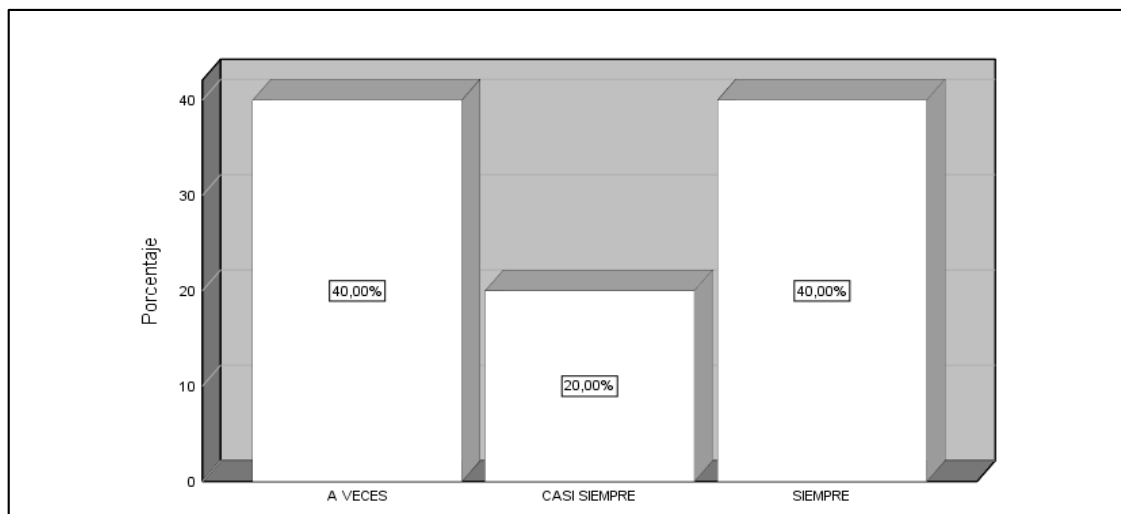


Figura 5. Frecuencia de la dimensión 4: Etapa de dirección

Interpretación: Según la tabla 5 y figura 5 se observó el que el 40,00% de los trabajadores encuestados considera que a veces se aplica la etapa de dirección en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., mientras que el 20,00% de los trabajadores encuestados considera que casi siempre se aplica la etapa de dirección en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C, y el 40% de los trabajadores encuestados considera que siempre se aplica la etapa de dirección en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C.

Tabla 6

Frecuencia de la dimensión 5 Etapa de Control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	5	33,3	33,3	33,3
	Siempre	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: *Datos obtenidos de la muestra de estudio*

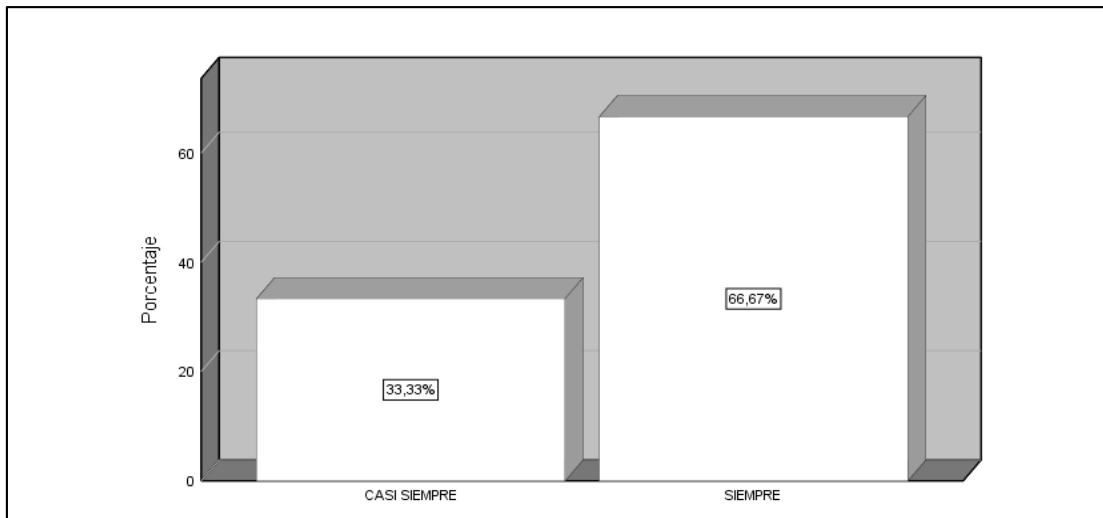


Figura 6. Frecuencia de la dimensión 5: Etapa de control

Interpretación: De acuerdo a la tabla 6 y figura 6 se observó el que el 33,33% de los trabajadores encuestados considera que casi siempre se aplica la etapa de control en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., mientras que el 66,67% de los trabajadores encuestados considera que siempre se aplica la etapa de control en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C.

4.2. Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable dependiente: Gestión de cobranzas

Tabla 7

Frecuencia de la variable dependiente: Gestión de cobranzas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	13,3	13,3	13,3
	A veces	7	46,7	46,7	60,0
	Casi siempre	3	20,0	20,0	80,0
	Siempre	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la muestra de estudio

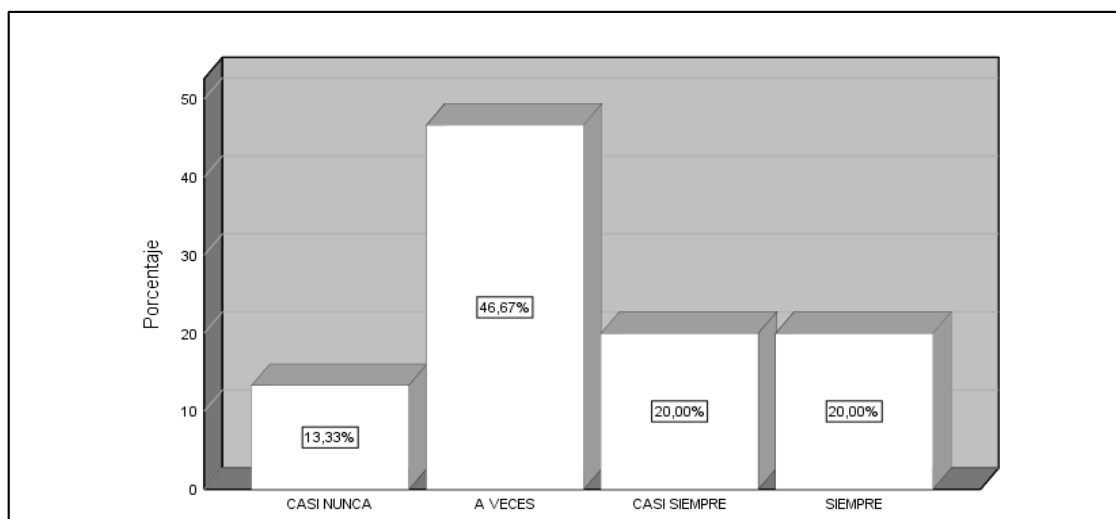


Figura 7. Frecuencia de la variable dependiente: Gestión de cobranzas

Interpretación: Mediante la tabla 7 y figura 7 se observó el que el 13,33% de los trabajadores encuestados considera que casi nunca se aplica la gestión de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., mientras que el 46,67% de los trabajadores encuestados considera que a veces se aplica la gestión de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., además de que el 20,00% de los trabajadores encuestados considera que casi siempre se aplica la gestión de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C. y el 20,00% de los trabajadores encuestados considera que siempre se aplica la gestión de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C.

4.2.1. Análisis descriptivo de las dimensiones de la gestión de cobranzas

Tabla 8

Frecuencia de la dimensión1 : Fase de prevención de cobranzas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	13,3	13,3	13,3
	A veces	7	46,7	46,7	60,0
	Casi siempre	3	20,0	20,0	80,0
	Siempre	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la muestra de estudio

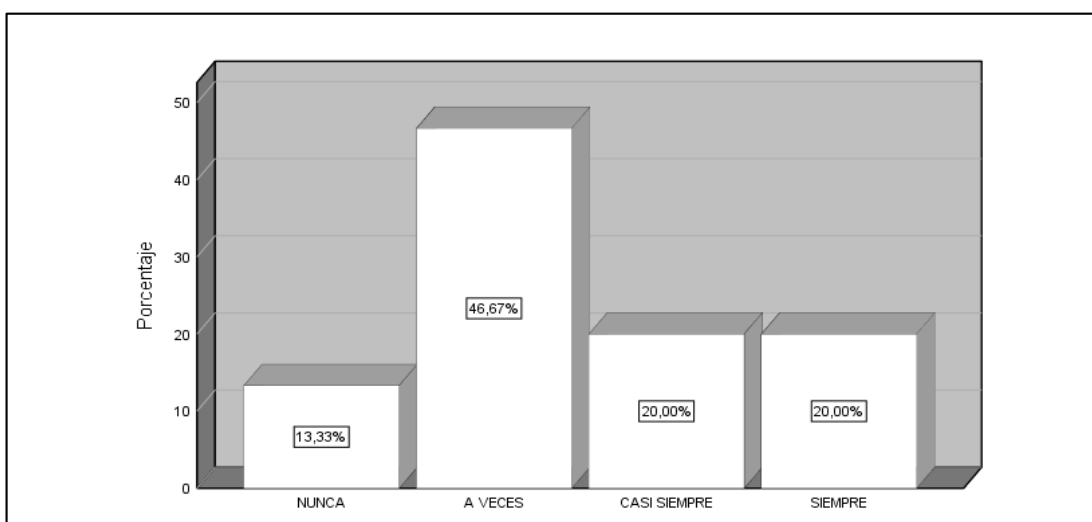


Figura 8. Frecuencia de la dimensión 1: Fase de prevención de cobranzas

Interpretación: Como se observó en la tabla 8 y figura 8 el 13,33% de los trabajadores encuestados considera que nunca se aplica la fase de prevención de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., mientras que el 46,67% de los trabajadores encuestados considera que a veces se aplica la fase de prevención de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., mientras que el 20,00% de los trabajadores encuestados considera que casi siempre se aplica la fase de prevención de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C. y el 20,00% de los trabajadores encuestados considera que siempre se aplica la fase de prevención de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C.

Tabla 9

Frecuencia de la dimensión 2: Fase de recaudación de cobranzas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	33,3	33,3	33,3
	A veces	4	26,7	26,7	60,0
	Casi siempre	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la muestra de estudio

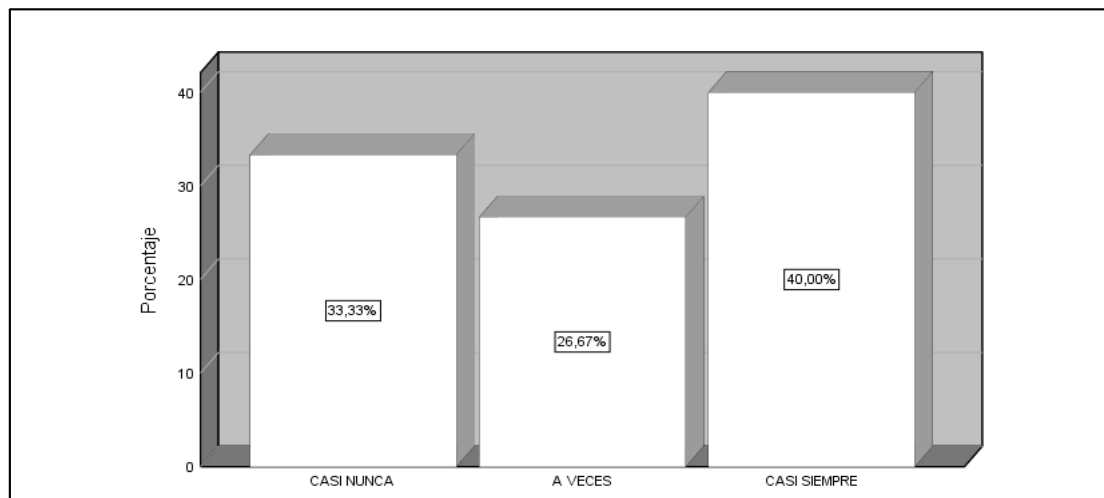


Figura 9. Frecuencia de la dimensión 2: Fase de recaudación de cobranzas

Interpretación: En la tabla 9 y figura 9 se observó el que el 33,33% de los trabajadores encuestados considera que casi nunca se aplica la fase de recaudación de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., mientras que el 26,67% de los trabajadores encuestados considera que a veces se aplica la fase de recaudación de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C. y el 40,00% de los trabajadores encuestados considera que casi siempre se aplica la fase de recaudación de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C.

Tabla 10

Frecuencia de la dimensión 3: Fase de Recuperación de cobranzas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	12	80,0	80,0	80,0
	Siempre	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: *Datos obtenidos de la muestra de estudio*

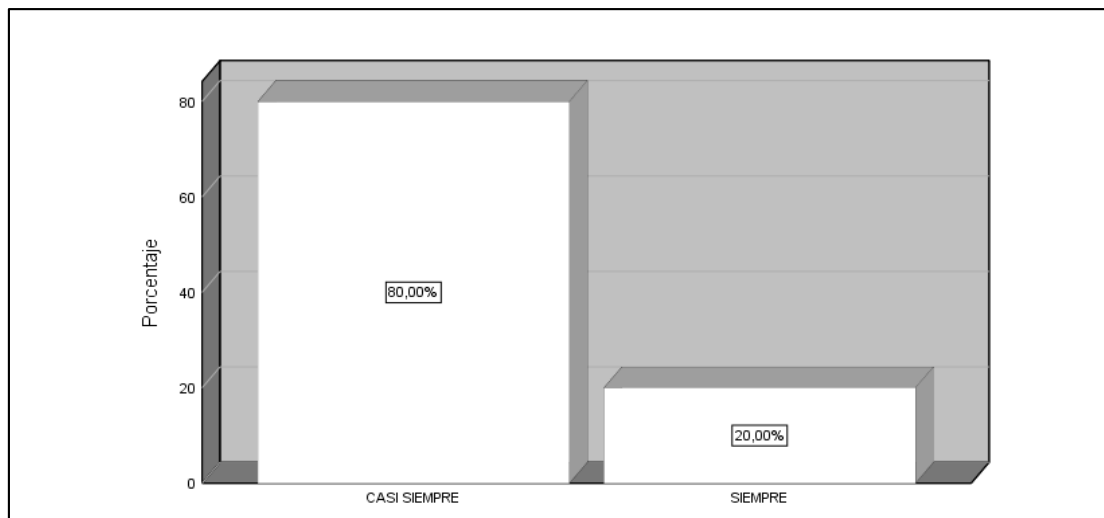


Figura 10. Frecuencia de la dimensión 3: Fase de recuperación de cobranzas

Interpretación: Según tabla 10 y figura 10 se observó el que el 80,00% de los trabajadores encuestados considera que casi siempre se aplica la fase de recuperación de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C. y el 20,00% de los trabajadores encuestados considera que siempre se aplica la fase de recuperación de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C.

Tabla 11

Frecuencia de la dimensión 4: Fase de extinción de cobranzas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	26,7	26,7	26,7
	A veces	2	13,3	13,3	40,0
	Siempre	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la muestra de estudio

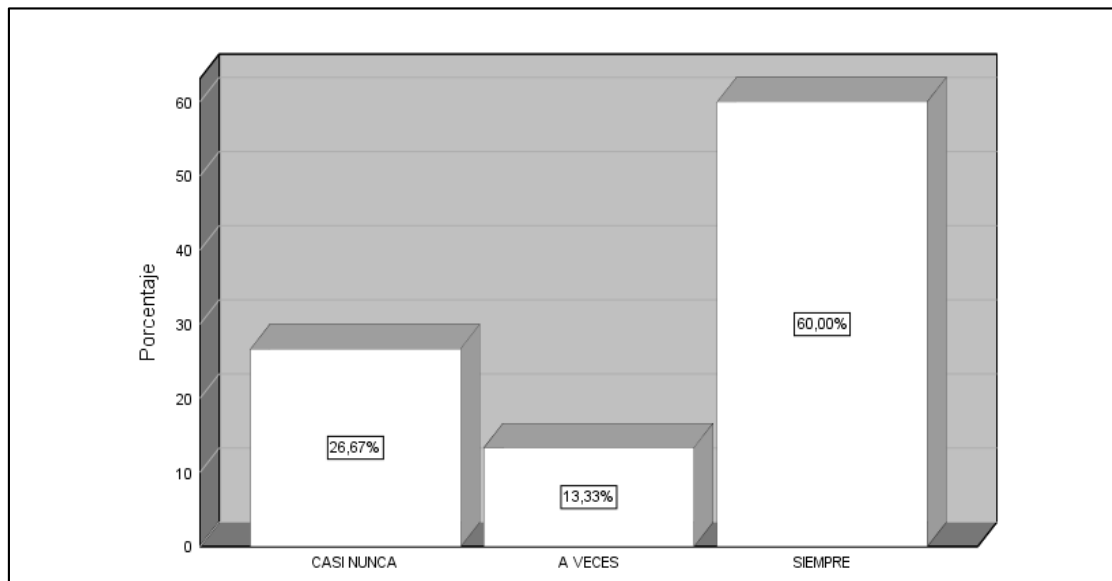


Figura 11. Frecuencia de la dimensión 4:Fase de extinción de cobranzas

Interpretación: De acuerdo a la tabla 11 y figura 11 se observó el que el 26,67% de los trabajadores encuestados considera que casi nunca se aplica la fase de extinción de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., mientras que el 13,33% de los trabajadores encuestados considera que a veces se aplica la fase de extinción de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C. y el 60,00% de los trabajadores encuestados considera que siempre se aplica la fase de extinción de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C.

4.3. Análisis Inferencial

Prueba de hipótesis de grado de correlación

Tabla 12

Grado de relación según coeficiente de correlación

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa moderada
-0.11 a -0.50	Correlación negativa débil
-0.01 a -0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	Correlación nula
+0.01 a +0.10	Correlación positiva muy débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva débil
+0.51 a +0.75	Correlación positiva moderada
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: *Hernández, Fernández y Baptista (2014). Metodología de la investigación científica.*

Condiciones:

$\alpha=0,05$; Nivel de confianza = 95% , $Z= 1.96$

Regla de decisión:

Si $\alpha < 0,05$, entonces se rechaza H_0

Si $\alpha > 0,05$, entonces se acepta H_0

Tabla 13

Pruebas de normalidad de las variables proceso administrativo y gestión de cobranzas

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Proceso Administrativo.	,745	15	,001
Gestión de cobranzas.	,865	15	,029
a. Corrección de significación de Lilliefors			

Fuente: *Datos obtenidos de la muestra de estudio*

Interpretación: Según la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, y dado que p-valor $< 0,05$ en ambos casos; se concluye que a un nivel de significación del 5% existe suficiente evidencia estadística para rechazar H_0 , por lo tanto los datos no se ajustan a una distribución Normal para las dos variables por lo que se confirma

que se está procesando datos NO PARAMÉTRICOS y se decide que se hará uso del estadístico Rho de Spearman ya que es una prueba NO PARAMÉTRICA para determinar el grado de relación entre las variables a efecto de probar las hipótesis.

4.4. Pruebas de correlación

Formulación de hipótesis general:

H₀: No existe correlación entre el proceso administrativo y la gestión de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C, Surquillo, 2020

H₁: Existe correlación entre el proceso administrativo y la gestión de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C, Surquillo, 2020

Tabla 14

Coeficiente de correlación Rho de Spearman de las variables proceso administrativo y gestión de cobranzas.

			Proceso Administrativo	Gestión de cobranzas
Rho de Spearman	Proceso Administrativo.	Coeficiente de correlación	1,000	,972**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Gestión de cobranzas.	Coeficiente de correlación	,972**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos obtenidos de la muestra de estudio

Interpretación: De acuerdo con la tabla 14 se evidencia que existe correlación positiva perfecta entre el proceso administrativo y la gestión de cobranzas (sig. (bilateral) = .000 < .05; Rho = .972). Por lo tanto, a un nivel de significación del 5%, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, por lo que se concluye que existe correlación entre el proceso administrativo y la gestión de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C, Surquillo, 2020.

4.5. Análisis R²

A. Formulación de hipótesis general:

H₀: No existe influencia significativa entre el proceso administrativo y la gestión de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C, Surquillo, 2020.

H₁: Existe influencia significativa entre el proceso administrativo y la gestión de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C, Surquillo, 2020.

Tabla 15

Coefficiente de discriminación R² del proceso administrativo y gestión de cobranzas

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,879 ^a	,772	,754	,491
a. Predictores: (Constante), Proceso administrativo				
b. Variable dependiente: Gestión de cobranzas				

Fuente: *Datos obtenidos de la muestra de estudio*

Gráfica de la ecuación lineal de regresión

$$Y = B_0 + B_1X$$

Donde:

Y: Variable dependiente: Gestión de cobranzas

X: Variable independiente: Proceso Administrativo

B₀: Valor del punto de corte de la recta de regresión con el eje Y: (1,09)

B₁: Valor de porcentaje de aporte de la variable independiente: Proceso administrativo interna para la alteración de la variable dependiente: Gestión de cobranzas (88 %)

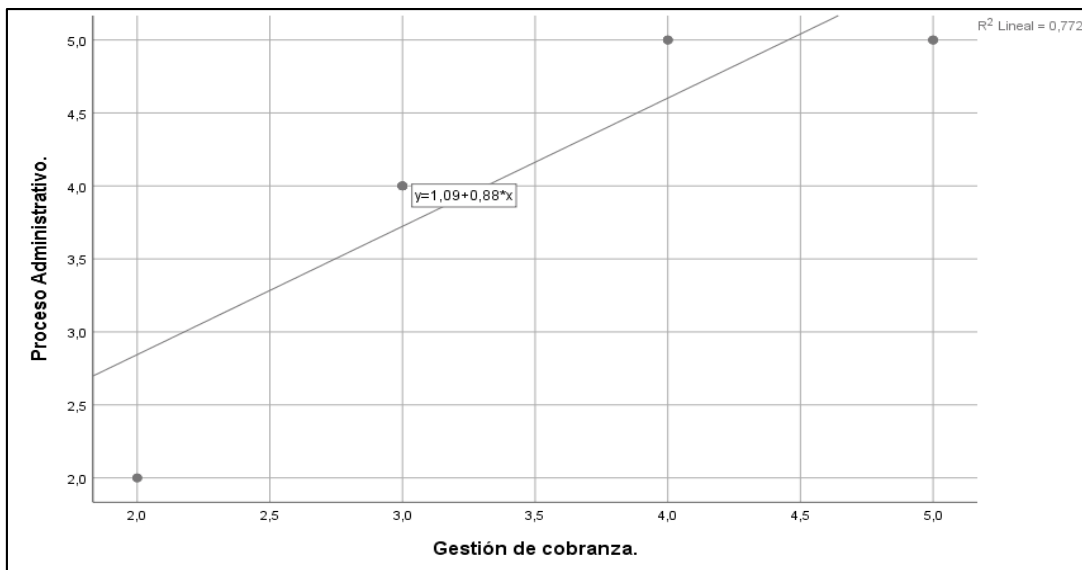


Figura 12. Ecuación lineal de regresión entre la gestión de cobranzas y proceso administrativo

De la tabla 15 se obtiene el siguiente modelo de ecuación lineal

$$y = 1,09 + 0,88 * \beta_1 ; \quad \text{cuyo } R^2 = 0,772$$

Por lo tanto se observó que, según el coeficiente de discriminación R^2 el cambio que experimenta la variable gestión de cobranzas por efectos del proceso administrativo en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C, es de 77,2%, asimismo se evidencio un P-valor de 0,000; por lo que existe suficiente evidencia estadística para rechazar H_0 y concluir que existe influencia significativa entre el proceso administrativo y la gestión de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C, Surquillo, 2020. Del mismo modo, se contempla que la variable proceso administrativo aporta un 88% para que se produzca la variación en la gestión de cobranzas.

B. Formulación de hipótesis específica 1:

H_0 : No existe influencia significativa entre el proceso administrativo y la fase de prevención de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C, Surquillo, 2020.

H_1 : Existe influencia significativa entre el proceso administrativo y la fase de prevención de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C, Surquillo, 2020.

Tabla 16

Coeficiente de discriminación R^2 del proceso administrativo y la fase de prevención de cobranzas

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,954 ^a	,911	,904	,383

a. Predictores: (Constante), Proceso Administrativo.

Fuente: Datos obtenidos de la muestra de estudio

Gráfica de la ecuación lineal de regresión

$$Y = B_0 + B_1X$$

Donde:

Y: Variable dependiente: Prevención de cobranzas

X: Variable independiente: Proceso Administrativo

B_0 : Valor del punto de corte de la recta de regresión con el eje Y: (-1,58)

B_1 : Valor de porcentaje de aporte de la variable independiente: Proceso administrativo interna para la alteración de la variable dependiente: Prevención de cobranzas (118 %).

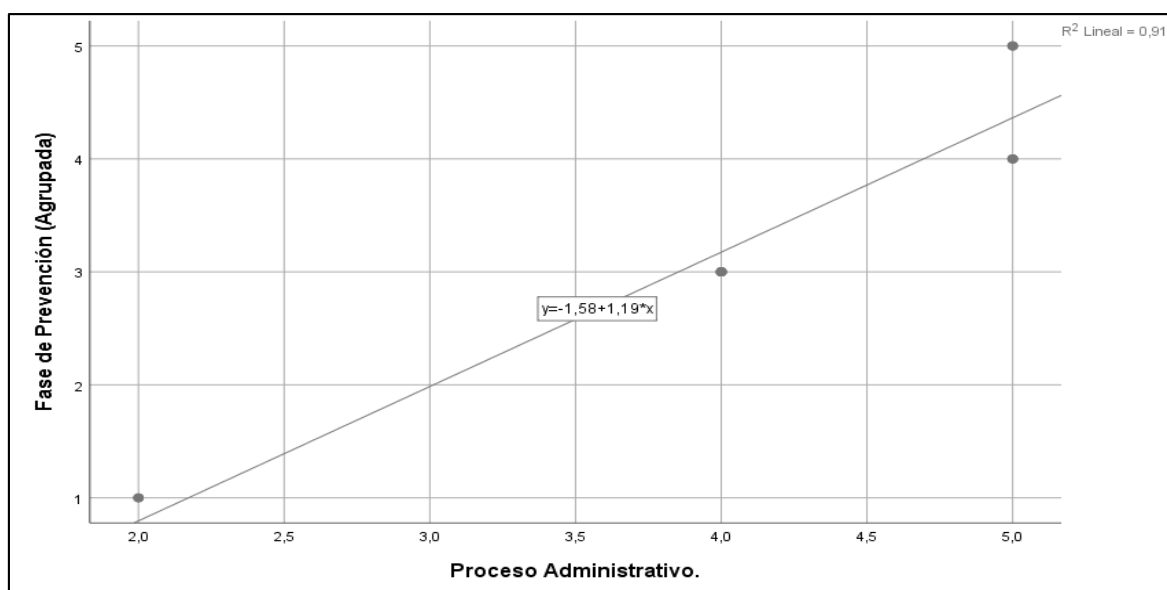


Figura 13. Ecuación lineal de regresión entre proceso administrativo y fase de prevención de cobranzas.

De la tabla 16 se obtiene el siguiente modelo de ecuación lineal

$$y = 1,58 + 1,19 * \beta_1 ; \quad \text{cuyo } R^2=0,911$$

Por lo tanto se observó que, según el coeficiente de discriminación R^2 el cambio que experimenta la fase de prevención de cobranzas por efectos del proceso administrativo en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C, es de 91,1%,

asimismo se evidencio un P-valor de 0,000; por lo que existe suficiente evidencia estadística para rechazar H_0 y concluir que existe influencia significativa entre el proceso administrativo y la prevención de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C, Surquillo, 2020. Del mismo modo, se contempla que la variable Proceso Administrativo aporta un 119% para que se produzca la variación en la Prevención de las cobranzas.

C. Formulación de hipótesis específica 2:

H_0 : No existe influencia significativa entre el proceso administrativo y la fase de recaudación de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C, Surquillo, 2020.

H_1 : Existe influencia significativa entre el proceso administrativo y la fase de recaudación de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C, Surquillo, 2020.

Tabla 17

Coeficiente de discriminación R^2 del proceso administrativo y la fase de recaudación de cobranzas

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,805 ^a	,648	,621	,544

a. Predictores: (Constante), Proceso Administrativo.

Fuente: Datos obtenidos de la muestra de estudio

Gráfica de la ecuación lineal de regresión

$$Y = B_0 + B_1X$$

Donde:

Y: Variable dependiente: Recaudación de cobranzas

X: Variable independiente: Proceso Administrativo

B_0 : Valor del punto de corte de la recta de regresión con el eje Y: (-1,58)

B_1 : Valor de porcentaje de aporte de la variable independiente: Proceso administrativo interna para la alteración de la variable dependiente: Recaudación de cobranzas (71,8 %)

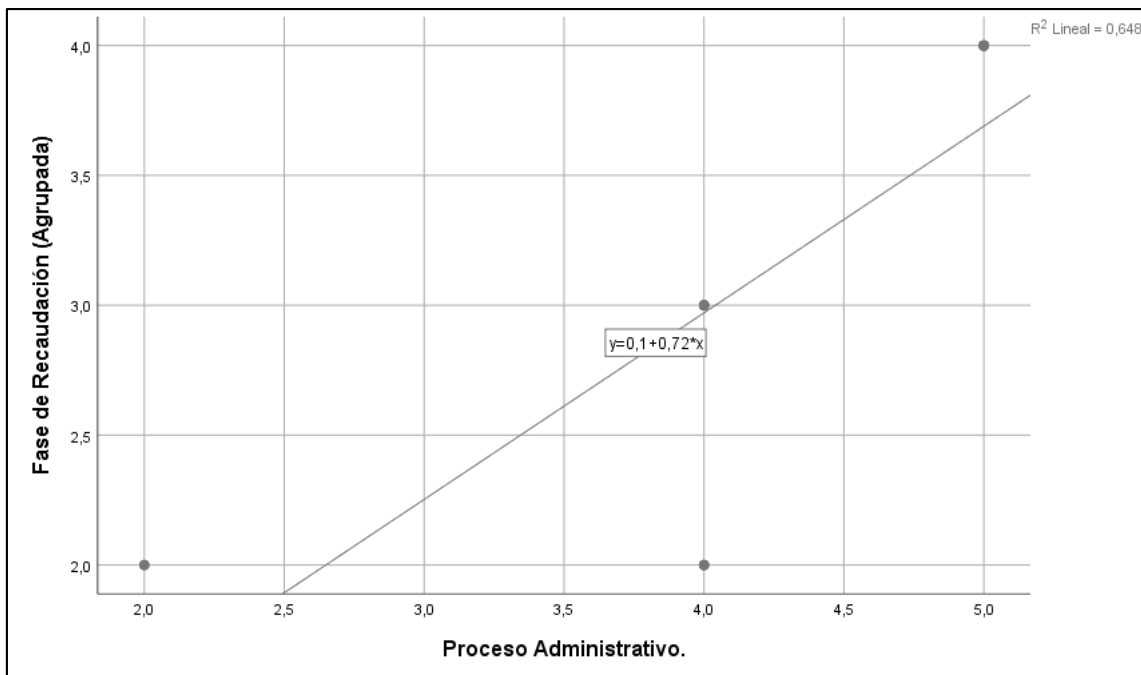


Figura 14. Ecuación lineal de regresión entre el proceso administrativo y fase de recaudación de cobranzas.

De la tabla 17 se obtiene el siguiente modelo de ecuación lineal

$$y = 0,1 + 0,72 * \beta_1 ; \quad \text{cuyo } R^2 = 0,648$$

Por lo tanto se observó que, según el coeficiente de discriminación R^2 el cambio que experimenta la dimensión fase de recaudación de cobranza por efectos del proceso Administrativo en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C, es de 64,8%, asimismo se evidencio un P-valor de 0,000; por lo que existe suficiente evidencia estadística para rechazar H_0 y concluir que existe influencia significativa entre el proceso administrativo y la fase de recaudación de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C, Surquillo, 2020. Del mismo modo, se contempla que la variable Proceso administrativo aporta un 71,7% para que se produzca la variación en la recaudación de las cobranzas.

D. Formulación de hipótesis específica 3:

H_0 : No existe influencia significativa entre el proceso administrativo y la fase de recuperación de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C, Surquillo, 2020.

H₁: Existe influencia significativa entre el proceso administrativo y la fase de recuperación de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C, Surquillo, 2020.

Tabla 18

Coefficiente de discriminación R² del proceso administrativo y la fase de recuperación de cobranzas

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,453 ^a	,205	,144	,383

a. Predictores: (Constante), Proceso Administrativo.

Fuente: Datos obtenidos de la muestra de estudio

Gráfica de la ecuación lineal de regresión

$$Y = B_0 + B_1X$$

Donde:

Y: Variable dependiente: Recuperación de cobranzas

X: Variable independiente: Proceso Administrativo

B₀: Valor del punto de corte de la recta de regresión con el eje Y: (3,42)

B₁: Valor de porcentaje de aporte de la variable independiente: Proceso administrativo interna para la alteración de la variable dependiente: Recuperación de cobranzas (0,19%)

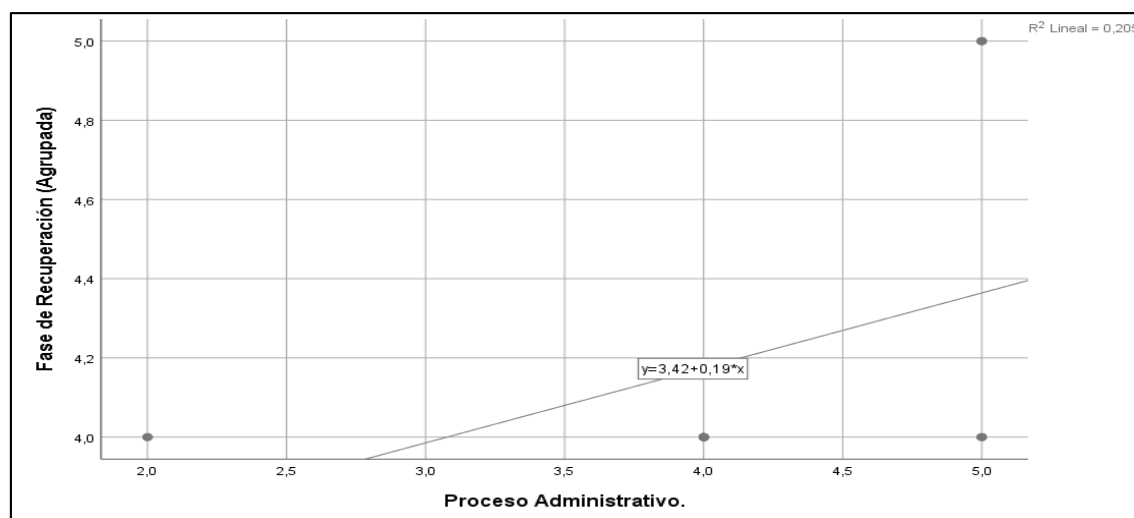


Figura 15. Ecuación lineal de regresión entre el proceso administrativo y fase de recuperación de cobranzas.

De la tabla 18 se obtiene el siguiente modelo de ecuación lineal

$$y = 3,42 + 0,19 * \beta_1 ; \quad \text{cuyo } R^2=0,205$$

Por lo tanto se observó que, según el coeficiente de discriminación R^2 el cambio que experimenta la dimensión fase de recuperación de cobranzas por efectos de proceso administrativo en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C, es de 20,5%, asimismo se evidencio un P-valor de 0,045; por lo que existe suficiente evidencia estadística para rechazar H_0 y concluir que existe influencia significativa entre el proceso administrativo y la recuperación de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C, Surquillo, 2020. Del mismo modo, se contempla que la variable proceso administrativo aporta un 19% para que se produzca la variación en la recuperación de las cobranzas.

E. Formulación de hipótesis específica 4:

H_0 : No existe influencia significativa entre el proceso administrativo y la fase de extinción de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C, Surquillo, 2020

H_1 : Existe influencia significativa entre el proceso administrativo y la fase de extinción de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C, Surquillo, 2020

Tabla 19

Coeficiente de discriminación R^2 del proceso administrativo y la fase de extinción de cobranzas

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,735 ^a	,540	,505	,976

a. Predictores: (Constante), Proceso Administrativo.

Fuente: Datos obtenidos de la muestra de estudio

Gráfica de la ecuación lineal de regresión

$$Y = B_0 + B_1X$$

Donde:

Y: Variable dependiente: Extinción de cobranzas

X: Variable independiente: Proceso Administrativo

Bo: Valor del punto de corte de la recta de regresión con el eje Y: (0,32)

B1: Valor de porcentaje de aporte de la variable independiente: Proceso administrativo interna para la alteración de la variable dependiente: Extinción de cobranzas (103%)

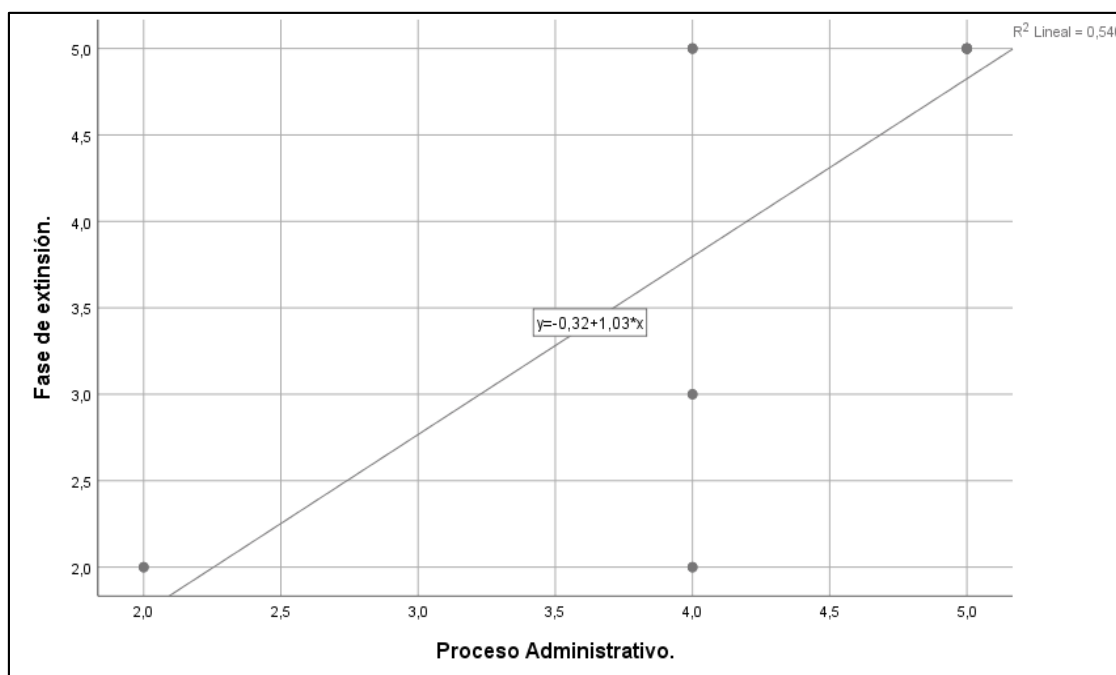


Figura 16. Ecuación lineal de regresión entre el proceso administrativo y fase de extinción de cobranzas.

De la tabla 19 se obtiene el siguiente modelo de ecuación lineal

$$y = 0,32 + 1,03 * \beta_1 ; \quad \text{cuyo } R^2=0,540$$

Por lo tanto se observó que, según el coeficiente de discriminación R^2 el cambio que experimenta la dimensión fase de extinción de cobranzas por efectos del proceso administrativo en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C, es de 54%, asimismo se evidencio un P-valor de 0,02; por lo que existe suficiente evidencia estadística para rechazar H_0 y concluir que existe influencia significativa entre el proceso administrativo y la extinción de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C, Surquillo, 2020. Del mismo modo, se contempla que la variable Proceso administrativo aporta un 103% para que se produzca la variación en la extinción de las cobranzas.

V. DISCUSIÓN

El propósito de esta investigación consistió en explicar la influencia que ejerce el proceso administrativo en la gestión de cobranzas de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., 2020. De esta manera se propuso como hipótesis general que el proceso administrativo influye significativamente en la gestión de cobranzas de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., 2020.

De acuerdo al análisis descriptivo con respecto a la variable independiente proceso administrativo, se obtuvo que el 46,67% de los trabajadores encuestados considera que casi siempre se aplica el Proceso Administrativo en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., asimismo el 40% de los trabajadores encuestados considera que siempre se aplica el Proceso Administrativo en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C.

Con respecto a la variable dependiente gestión de cobranzas, se obtuvo que el 20% de los trabajadores encuestados considera que casi siempre se aplica la gestión de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., mientras que el 20% de los trabajadores encuestados considera que siempre se aplica la gestión de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C.

Por otro lado, se realizó el análisis correlacional entre el proceso administrativo y la gestión de cobranzas, donde se obtuvo un Rho de Spearman = 0.972, que significa que existe correlación positiva perfecta entre ambas variables, asimismo se obtuvo un p-valor = 0,000; por lo que a un nivel de significación del 5% %, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, por lo que se concluye que existe correlación entre el proceso administrativo y la gestión de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C.

Finalmente, se realizó un análisis de regresión lineal y de acuerdo al R^2 obtenido nos indicó que el cambio que experimenta la variable gestión de cobranzas por efectos del proceso administrativo en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C, es de 77,2%, de la misma manera se observó que el p-valor resultó 0,000; por lo que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que existe influencia significativa entre el proceso administrativo y la gestión de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C.

Estos resultados obtenidos tienen similitud con lo planteado por Roldan (2018), en su tesis "Percepción de la gestión administrativa y los procesos de

cobranzas de la empresa Servicios Cobranzas inversiones, lima – 2018”, propuso como objetivo principal precisar la concordancia que existe entre la gestión administrativa y el proceso de cobranzas en los trabajadores de la organización Servicios Cobranzas Inversiones. Los resultados encontrados por Roldán demostró un Rho de Spearman de 0.799 la correlación positiva muy fuerte., asimismo con un p-valor = 0,000. Por lo tanto se demostró que realizando una buena gestión administrativa, considerando los elementos de planificación, organización, dirección y control se podrá gestionar un proceso de cobranza eficiente.

De acuerdo a los resultados obtenidos para la variable independiente proceso administrativo; según Mendoza, Álvarez y Rivera (2020), en su artículo científico manifestaron que tuvieron como finalidad la aplicabilidad de los procesos administrativos en el desarrollo de las funciones y actividades de las MiPymes del Cantón Quevedo. Tuvieron como resultado que el 63% de los encuestados respondieron que no se aplican los procesos administrativos en sus empresas, tanto por desconocimiento como por falta de control en cada área; siendo muy complejo el desenvolvimiento de la misma. Asimismo respondieron el 83,33% que no planificaron las actividades dentro de la empresa, lo que dificulta el desenvolvimiento de manera eficiente y eficaz; por lo que es muy propicio que se apliquen controles en las microempresas. Se concluyo que los microempresario no conocen la importancia de la aplicación de los procesos para poder administrar, planificar y direccionar cada una de las áreas.

Del mismo modo de acuerdo con lo publicado Chagñay (2017), señaló en su investigación, en ser efectuado un análisis situacional de los procesos administrativos que se manejan en la empresa Donoso Constructores CIA. LTDA y con la información recolectada propuso acciones correctivas para mejorar la gestión de la misma. Al ser ejecutado los instrumentos de investigación sobre la muestra seleccionada se determinó que la situación actual de los procesos administrativos de la organización, en la etapa de planificación a pesar de que exista planes de acción, el 20% del personal administrativo y el 22% del personal operativo desconocen de las herramientas utilizadas y no participan frecuentemente en esta fase, en la etapa de organización el 65% del personal operativo mencionaron que la organización no es muy buena debido a que los

colaboradores no poseen manuales de funciones lo que ocasiona duplicidad y omisión de actividades; en la etapa de dirección el 67% del personal administrativo y el 54% del personal operativo señalaron que la comunicación sobre las acciones a realizar es buena debido a que no siempre están informados; en la etapa de control el 27% del personal administrativo y el 5% del personal operativo afirmaron que a veces se evalúa el desempeño del personal debido a que se desconoce cuáles son sus responsabilidades en cuanto al cargo que desempeñan, todo esto produjo que el proceso administrativo no sea el correcto.

Con respecto a la variable dependiente gestión de cobranzas; según Carrera (2017), señaló en su investigación como objetivo examinar el proceso de recaudar en la empresa industrial y comprender las deficiencias en la cobrabilidad. En las encuestas que se realizaron quedo en evidencia el incumplimiento de la gestión del cobro, así como, todos los que intervienen no están aclimatados con las políticas de crédito. Por otro lado, se evidenció la no conformidad de los procesos existentes, toda vez que, se encuentran en desacuerdo con el plazo de crédito de 120 días, asimismo consideran que la mencionada política es inadecuada para la compañía por ello manifiestan inconformidad de gestión, mientras que, el 85% del personal presentan indiferencia en la estructura del área con respecto a los cobros. Por otra parte el 100% consideró con respecto a los controles de aprobación de créditos son inadecuados; sin embargo, el 70% opinan que el desarrollo de los controles avalan la recuperación de cuentas por cobrar, así como, llevar a cabo el análisis de la cartera de forma periódica a fin de clasificar dichas cuentas.

De acuerdo a las conclusiones obtenidos para la variable dependiente gestión de cobranzas; según Loayza (2019), señaló en su investigación como objetivo fundamental, que el tener menor riesgo de peligro en el área encargada del cobro de deudas, afectará de forma positiva una eficiente gestión de cobranzas por lo que conlleva a un crecimiento en la liquidez de la compañía. Para tal efecto, se propuso el desarrollo e implementación de un sistema integrado de gestión de cobranzas a través de un software, a fin de disminuir los clientes morosos y mejorar el área mencionada. Esta investigación fue de vital

importancia, dado que, plantea un sistema interno mediante garantiza alcanzar los objetivos financieros deseados de la organización.

Estos resultados tienen similitud con lo planteado por Vinueza (2014) en su investigación titulada “Gestión por procesos para el área de cobranzas de Pacificard, Quito”, en el cual trazó como principal objetivo el desarrollo de un modelo de gestión por procesos, que pueda permitir desenvolver el servicio al cliente y recuperar a los clientes morosos. El hallazgo evidenciado por la ensayista en su investigación manifestó la existencia de una relación entre las variables mencionadas, por lo que concluyó que las dimensiones expuestas del proceso administrativo forman una efectiva y enorme relación con la gestión de cobranzas, quedando con la referentes a la planificación a fin de establecer metas alcanzables, con respecto a las personas que contraigan alguna deuda por la cual se deba cobrar, asimismo, la compañía debe tener en cuenta que, para empezar una buena comunicación y pactar estrategias entre sus departamentos debe existir un adecuado liderazgo que controle y estimule al personal.

VI. CONCLUSIONES

Como producto del análisis realizado en esta investigación, con respecto a los objetivos comunicados, así como, las hipótesis mencionadas se consiguió obtener las siguientes conclusiones:

Primero: Se logró alcanzar el objetivo general, el cual fue explicar la influencia del proceso administrativo en la gestión de cobranzas; para tal efecto, se aplicó la prueba de Rho de Spearman resultando un coeficiente de 0.972 corroborando que existe una correlación positiva perfecta entre las dos variables.

Por otro lado, se evidenció a un nivel de significación del 5%, que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, por lo que se concluye que existe correlación entre el proceso administrativo y la gestión de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C.

Asimismo, se aplicó el análisis de regresión lineal donde se obtuvo un P-valor de 0.000, concluyendo que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que existe influencia significativa entre el proceso administrativo y la gestión de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C. Por lo tanto, se demostró que al realizar un buen proceso administrativo, se podrá realizar una gestión de cobranzas eficiente.

Segundo: Se logró alcanzar el objetivo específico 1, el cual fue explicar la influencia del proceso administrativo en la fase de prevención de cobranzas; para tal efecto, se aplicó la prueba de Rho de Spearman resultando un coeficiente de 0.972, corroborando que existe una correlación positiva perfecta entre las dos variables.

Por otro lado, se evidenció a un nivel de significación del 5%, que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, por lo que se concluye que existe correlación entre el proceso administrativo en la fase de prevención de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C.

Asimismo, se aplicó el análisis de regresión lineal donde se obtuvo un P-valor de 0.000, concluyendo que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que existe influencia significativa entre el proceso administrativo en la fase de prevención de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C. Por lo tanto reducirá el riesgo de mora en las cuentas por cobrar.

Tercero: Se logró alcanzar el objetivo específico 2, el cual fue explicar la influencia del proceso administrativo en la fase de recaudación de cobranzas; para tal efecto, se aplicó la prueba de Rho de Spearman resultando un coeficiente de 0.916, corroborando que existe una correlación positiva perfecta entre las dos variables.

Por otro lado, se evidenció a un nivel de significación del 5%, que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, por lo que se concluye que existe correlación entre el proceso administrativo en la fase de recaudación de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C.

Asimismo, se aplicó el análisis de regresión lineal donde se obtuvo un P-valor de 0.000, concluyendo que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que existe influencia significativa entre el proceso administrativo en la fase de recaudación de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C. Por lo tanto se debió ejecutar un recordatorio a los clientes de las fechas pendientes de pagos cercanos a vencer para una adecuada gestión de recaudación.

Cuarto: Se logró alcanzar el objetivo específico 3, el cual fue explicar la influencia del proceso administrativo en la fase de recuperación de cobranzas; para tal efecto, se aplicó la prueba de Rho de Spearman resultando un coeficiente de 0.570 corroborando que existe una correlación positiva moderada entre las dos variables.

Por otro lado, se evidenció a un nivel de significación del 5%, que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, por lo que se concluye que existe correlación entre el proceso administrativo en la fase de recuperación de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C.

Asimismo, se aplicó el análisis de regresión lineal donde se obtuvo un P-valor de 0.000, concluyendo que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que existe influencia significativa entre el proceso administrativo en la fase de recuperación de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C. Por lo tanto se debió utilizar estrategias de cobranzas, para lograr recuperar las cuentas vencidas de los clientes con mayor morosidad.

Quinto: Se logró alcanzar el objetivo específico 4, el cual fue explicar la influencia del proceso administrativo en la fase de extinción de cobranzas; para

tal efecto, se aplicó la prueba de Rho de Spearman resultando un coeficiente de 0.743, corroborando que existe una correlación positiva moderada entre las dos variables.

Por otro lado, se evidenció a un nivel de significación del 5%, que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, por lo que se concluye que existe correlación entre el proceso administrativo en la fase de extinción de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C.

Asimismo, se aplicó el análisis de regresión lineal donde se obtuvo un P-valor de 0.000, concluyendo que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que existe influencia significativa entre el proceso administrativo en la fase de extinción de cobranzas en la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C. Por lo tanto se debió anotar contablemente las cuentas por cobrar como pagadas, cuando los clientes cancelen los adeudos.

Sexto: Habiéndose evidenciado en los puntos anteriores mencionados se concluye que existe una influencia significativa entre el proceso administrativo y las fases: prevención de cobranzas, recaudación de cobranza, recaudación de cobranzas y extinción de cobranzas.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomendó implementar un adecuado proceso administrativo, para la gestión de cobranzas, por medio de un sistema de seguimiento de las facturas por vencer; a partir de que el cliente se encuentra con 15 días de retraso en sus pagos.

Segundo: Se recomendó en la fase de prevención de cobranzas, identificar a los clientes que se encuentren con incumplimiento de pagos de sus facturas, para identificar si es un cliente con frecuentes retrasos en sus pagos. Asimismo implementar una política de cobranzas para el retorno del dinero invertido.

Tercero: Se recomendó en la fase de recaudación de cobranzas, ejecutar un proceso de prevención por medio de la cobranzas judicial y extrajudicial, para aquellos clientes con cuentas retrasadas, donde anteriormente se aplicó otro método de cobranza y el resultante han sido ineficaz.

Cuarto: Se recomendó en la fase de recuperación de cobranzas, ejecutar estrategias de cobranzas que se ajusten a las políticas de la organización, por medio de la tercerización de cobranza. Donde habitualmente empresas se dedican a un sistema de cobranza; el cual busca esencialmente recobrar el importe no pagado por el moroso.

Quinto: Se recomendó en la fase de extinción de cobranzas, realizar un convenio de descuentos, donde los clientes deberán pagar una suma reducida, para extinguir su deuda.

Sexto: Se recomendó que la organización realice un manual de procedimientos de la gestión de cobranzas, para evitar pérdidas monetarias que afecten a la liquidez de la organización.

REFERENCIAS

- Alva, G. (2016,21 de Mayo).¿Cuáles son las ventajas de optimizar los procesos en las empresas?. Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/son-ventajas-optimizar-procesos-empresas-121297-noticia/>
- Bernal, C (2010). Metodología de la investigación.(3.^a ed.). Pearson. Recuperado de: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Briones, W., Guanín. E., Morales, I. y Bajaña, F.(2019). Gestión de los procesos administrativos en extractoras de palma africana. Ciencias Holguín, 25(2),1-14. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181559111001>
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. (1.^a ed.). Editorial San Marcos. Recuperado de: https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_
- Carrera, S. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A., en el año 2015*. [tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana Ecuador de Ecuador]. Repositorio Institucional SALESIANA. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/14504>
- Cavero, P. (2019). *Plan de mejora en el desarrollo de los procesos del área de créditos y cobranzas de una MYPE*. [Tesis de pregrado, Universidad de Piura de Perú]. Repositorio Institucional PIRHUA. Recuperado de:<https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/4073>
- Chagñay, G. (2017). *Los procesos administrativos y la mejora en la gestión de la empresa Donoso Constructores CIA. LTDA. período Junio 2016 – Junio 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo de Ecuador]. Repositorio Institucional UNACH. Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4343>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración proceso administrativo*.(3.^a ed.). McGraw Hill. Recuperado de:https://www.academia.edu/33028175/PROCESO_ADMINISTRATIVO_TERCERA_EDICION
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*.(7.^a ed.).McGraw Hill. Recuperado de: https://www.academia.edu/35963530/Chiavenato_I._2006_.Introducci%C3

%B3n_a_la_teor%C3%ADa_general_de_la_administraci%C3%B3n._7a._e
d._.M%C3%A9xico._McGraw_Hill._pp._298

García, F (2016), Método de análisis de datos de una investigación. (15.^a ed.). Mc Graw-Hill. Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Gitman, L. y Zutter, C. (2012). Principios de la administración financiera.(12.^a ed.).Pearson. Recuperado de https://www.academia.edu/28949029/LIBRO_Principios_de_Administracion_Financiera_LAWRENCE_J._GITMAN

Grisales, R. , Muñoz, J y Muñoz, S. (2013). *Aplicaciones del proceso administrativo en confecciones Fraga*. Grafías Disciplinarias de la UCP, Pereira-Colombia N° 21: 83-96. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5031500>

Hernández, M. (2017). Sistemas de control de gestión y de medición del desempeño: conceptos básicos como marco para la investigación. ciencia y Sociedad, 42 (1), 111-124. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/870/87050902009.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (5.^a ed.). Mc Graw-Hill.

Hualpa, D. (2017,12 de Septiembre). El valor de la gestión de la información en las empresas en el Perú. El Comercio. . Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/gestion-informacion-empresas-peru-daniel-hualpa-noticia-457554-noticia/?ref=ecr>

Loayza, A. (2019). *Implementación del sistema de control interno y su incidencia en la gestión de las cuentas por cobrar de la clínica visual center S.A.C. San Miguel 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana las Américas de Perú]. Repositorio Institucional ULASAMERICA. Recuperado de: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/746>

Luna, A. (2014). *Proceso Administrativo*.(1.^a ed.).Grupo Editorial Patria. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=b8_hBAAQBAJ&pg=PA1&dq=procesos+administrativos+segun+autores&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKE89wipupTKw83eAhVGmlkKHADCAgAQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=true

Luna, I. y Torres, J. (2016). Estado del proceso administrativo de la microempresa en el sur del Istmo de Tehuantepec, México. Revista FAEDPYME

International Review,5(8),72-91. . Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5662145>

Martínez, C. (2012). *Estadística y Muestreo*. (13.^a ed.). Eco ediciones.
Recuperado de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/08/Estadistica-y-Muestreo-13ra-Edici%C3%B3n.pdf>

Mendoza, M., Álvarez, L. y Rivera, G. (2020). Los procesos administrativos y su contribución en el fortalecimiento de las MiPymes del cantón Quevedo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*,7, 1-12.
Recuperado de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=2&sid=b08b4096-9fb2-4f62-8f59-7f7242089220%40sessionmgr103&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#db=eue&AN=141887633>

Monsalve, D. y Maldonado, E. (2015). *Propuesta de mejoramiento al sistema del control organizacional y responsabilidad social en la empresa Mecanizados Industriales Precisión LTDA*. [tesis para pregrado, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia de Colombia]. Repositorio Institucional UPTC. .
Recuperado de: <https://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/1546>

Morales, J. y Morales, A. (2014). *Crédito y cobranzas*. (1.^a ed.). Grupo editorial Patria.
Recuperado de https://www.academia.edu/35810501/Credito_y_cobranza_Jose_Antonio_Morales_Castro_FREELIBROS_ORG.

Münch, L. (2010). *Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. (1.^a ed.). Pearson Educación de México
Recuperado de https://www.academia.edu/15233435/Administracion_gestion_organizacional_enfoques_y_procesos_administrativos

Pacheco, J. (2012). *Gestión de cobranzas con Excel* (1^a ed.). Perú: Editorial Macro.

Pérez, N., Altamirano, R., Ruíz, I. y Herrera, B. (2019). Proceso administrativo de Panadería El Esfuerzo y efectos socioeconómicos en familias participantes del Programa Hambre Cero Estelí, Nicaragua. 2017-2018. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 31, 28-47. .
Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7304353>

Robles, L. (2012). *Fundamentos de administración financiera*. (1°ed). Pearson.

Roldan, T. (2018). *Percepción de la gestión administrativa y los procesos de cobranzas de la empresa Servicios Cobranzas inversiones, lima - 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo de Perú]. Repositorio

Institucional UCV. Recuperado de:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25223>

Sánchez, J. (2004). *Los métodos de investigación científica y tecnológica*. (1.^a ed.). Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de https://www.academia.edu/31681132/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_cinet%C3%ADfica_y_tecnol%C3%B3gica Madrid, España:

Saldarriaga, A., Sánchez, M. y Castaño, S. (2013). Entorno y proceso administrativo de Nicole S.A. *Grafías Disciplinarias de la UCPR*, 21,107-123. . Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5031503>

Valdés, D. (2016). Incidencia de las técnicas de gestión en la mejora de las decisiones administrativas. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*,6(12),199-213. . Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5967049>

Vinueza; M.(2014) *Gestión por procesos para el Área de cobranzas de Pacificard Quito*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica Particular de Loja de Ecuador]. Repositorio Institucional UTPL . Recuperado de: http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/11190/1/Vinueza_Campana_Malena_Sofia.pdf

Anexo 1

Matriz de consistencia: Proceso administrativo en la gestión de cobranzas de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., Surquillo, 2020.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Diseño: No experimental - transversal Nivel: Explicativo- Causal Método: Hipotético -Deductivo Población: 15 trabajadores Muestra: 15 trabajadores Técnica e instrumento: Encuesta - Cuestionario
¿Cuál es la influencia del proceso administrativo en la gestión de cobranzas de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., Surquillo, 2020?	Explicar la influencia del proceso administrativo en la gestión de cobranzas de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., Surquillo, 2020.	El proceso administrativo influye significativamente en la gestión de cobranzas de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., Surquillo, 2020.	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
¿Cuál es la influencia del proceso administrativo en la fase de prevención de cobranzas de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., Surquillo, 2020?	Explicar la influencia del proceso administrativo en la fase de prevención de cobranzas de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., Surquillo, 2020.	El proceso administrativo influye significativamente en la fase de prevención de cobranzas de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., Surquillo, 2020.	
¿Cuál es la influencia del proceso administrativo en la fase de recaudación de cobranzas de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., Surquillo, 2020?	Explicar la influencia del proceso administrativo en la fase de recaudación de cobranzas de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., Surquillo, 2020.	El proceso administrativo influye significativamente en la fase de recaudación de cobranzas de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., Surquillo, 2020.	
¿Cuál es la influencia del proceso administrativo en la fase de recuperación de cobranzas de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., Surquillo, 2020?	Explicar la influencia del proceso administrativo en la fase de recuperación de cobranzas de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., Surquillo, 2020.	El proceso administrativo influye significativamente en la fase de recuperación de cobranzas de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., Surquillo, 2020.	
¿Cuál es la influencia del proceso administrativo en la fase de extinción de cobranzas de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., Surquillo, 2020?	Explicar la influencia del proceso administrativo en la fase de extinción de cobranzas de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., Surquillo, 2020.	El proceso administrativo influye significativamente en la fase de extinción de cobranzas de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., Surquillo, 2020.	

Elaboración propia

Anexo 2

Matriz de operacionalidad de las variables Variable independiente Proceso administrativo

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Según Münch (2010), sostuvo que el proceso administrativo integra una sucesión de etapas, fases o tareas, cuyo conocimiento es vital para emplear los métodos, principios y procedimientos apropiadamente, los cuales menciona las etapas de planeación, organización, integración, dirección y control.	El autor Münch identifica cinco dimensiones como etapas de planeación, organización, integración de recursos humanos, dirección y control. Asimismo el mismo autor identifica indicadores por cada dimensión.	Etapas de planeación	Objetivos	Los objetivos de la empresa generan en los colaboradores la identificación y logro de metas.	Ordinal
			Políticas	La empresa presenta políticas que orientan a los colaboradores a cumplir con sus funciones.	
			Programas	La empresa cuenta con programas donde se establecen la secuencia de actividades para cumplir con los objetivos.	
		Etapas de organización	División de trabajo	La empresa brinda la delimitación de funciones con el fin de realizar las actividades con mayor eficiencia.	
				La empresa posee una adecuada división de trabajo de manera que promueve la especialización y la productividad.	
			Coordinación	La empresa presenta coordinación para integrar las actividades y áreas, facilitando el trabajo y sus resultados.	
		Etapas de integración de recursos humanos	Reclutamiento y selección de personal	La empresa realiza un proceso de reclutamiento, a través de convocatorias masivas, para los puestos de trabajo requeridos.	
				La empresa evalúa cualidades, conocimientos, habilidades y experiencia en la selección del personal, para cubrir la demanda.	
			Capacitación y desarrollo	La empresa brinda capacitaciones a los colaboradores de manera que desarrolle las habilidades, destrezas y competencias.	
				La empresa genera el desarrollo de los colaboradores potenciando la adquisición de nuevas habilidades.	
		Etapas de dirección	Motivación	La empresa mantiene a los colaboradores motivados para desarrollar aptitudes positivas.	
			Comunicación	La empresa informa periódicamente los logros alcanzados en el servicio que brinda.	
				La empresa establece comunicación con los colaboradores de forma oportuna, óptima y adecuada.	
			El liderazgo	La empresa promueve el liderazgo en su área laboral de manera que influye en los colaboradores positivamente.	
		Etapas de control	Preliminar	La empresa presenta control preliminar antes de que inicien las actividades planeadas para ser ejecutadas con propiedad.	
			Concurrente	La empresa presenta control concurrente durante la ejecución de las actividades de manera que se cumpla en el tiempo específico y bajo las condiciones requeridas.	
			Post control	La empresa realiza post control para evaluar las actividades concretadas y los resultados obtenidos.	

Elaboración propia

Anexo 3

Matriz de operacionalidad de las variables Variable dependiente Gestión de cobranzas

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Según Morales, J. y Morales, A. (2014), manifestaron que la gestión de cobranza inicia con el cobro de la venta, en el que intervienen las fases de prevención, cobranza, recuperación y extinción correspondiente a la gestión de cobranza implementada.	Los autores Morales identifican cuatro dimensiones como fases de la cobranza las cuales son prevención, recaudación, recuperación y extinción. Asimismo el mismo autor identifica indicadores por cada dimensión.	Fase de prevención	Incumplimiento de pago	La empresa es perjudicada en sus operaciones, por el incumplimiento de pago de los clientes.	Ordinal
				La empresa posee un sistema de pagos, que permite verificar el incumplimiento de pago de los clientes.	
			Mora	La empresa genera un pago de interés por mora de los clientes.	
			Políticas de cobranzas	La empresa posee políticas de cobranzas de manera que ingrese lo adeudado en el tiempo estimado.	
		Fase de recaudación	Preventiva	La empresa lleva a cabo cobranza preventiva en su cartera de clientes desde el momento que genera la factura de venta.	
				En la cobranza preventiva el gestor realiza llamadas telefónicas al cliente como recordatorio de pago.	
			Extrajudicial	En la cobranza extrajudicial el gestor envía una carta formal al cliente indicándole su cuenta vencida para agilizar el proceso de cobranza.	
				La empresa realiza visitas domiciliarias para permitir una adecuada negociación de la deuda.	
			Judicial	La empresa realiza embargo judicial como última opción para retornar la deuda que tenga el cliente.	
		Fase de recuperación	Estrategias de cobranzas	La empresa desempeña estrategias de cobranzas para estandarizar procesos, medirlos y poder controlarlos.	
			Terciarización de cobranza	La empresa contrata servicios de un proveedor externo como parte de la terciarización de cobranza, para reforzar el proceso.	
		Fase de extinción	Convenios para descuento	La empresa ofrece convenios para descuentos a los clientes que tienen retrasos en los pagos, de manera que permita la extinción de lo adeudado.	

Elaboración propia

Anexo 4

Validez de contenido del instrumento según juicio de expertos

Apellidos y nombres del experto	Instrumento 1	Instrumento 2
Dra. Villanueva Figueroa, Rosa Elvira	Aplicable	Aplicable
Mg. Fernández Bedoya, Víctor Hugo	Aplicable	Aplicable
Mg. Merino Garcés, Jose Luis	Aplicable	Aplicable

Anexo 5

Resumen de procedimiento de resumen de procedimiento de casos de las variables proceso administrativo y gestión de cobranzas

		N	%
Casos	Válidos	15	100,00
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	15	100,00

Fuente: Datos obtenidos de la muestra de estudio

Anexo 6

Estadística de fiabilidad del instrumento para la variable de proceso administrativo

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,913	17

Fuente: Datos obtenidos de la muestra de estudio

Interpretación: De acuerdo, al resultado obtenido de la estadística de fiabilidad de alfa de cronbach para la variable Proceso administrativo tenemos una confiabilidad de un 91,3% de confianza para validar, lo que se considera ACEPTABLE.

Anexo 7

Estadística de fiabilidad del instrumento para la variable de gestión de cobranzas

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,838	12

Fuente: Datos obtenidos de la muestra de estudio

Interpretación: De acuerdo, al resultado obtenido de la estadística de fiabilidad de alfa de cronbach para la variable Gestión de cobranzas tenemos una confiabilidad de un 83,8% de confianza para validar, lo que se considera ACEPTABLE.

Validación de Juicio de Experto



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: PROCESO ADMINISTRATIVO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: PROCESO ADMINISTRATIVO								
N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los objetivos de la empresa generan en los colaboradores la identificación y logro de metas.	✓		✓		✓		
2	La empresa presenta políticas que orientan a los colaboradores a cumplir con sus funciones.	✓		✓		✓		
3	La empresa cuenta con programas donde se establecen la secuencia de actividades para cumplir con los objetivos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2		Si	No	Si	No	Si	No	
4	La empresa brinda la delimitación de funciones con el fin de realizar las actividades con mayor eficiencia.	✓		✓		✓		
5	La empresa posee una adecuada división de trabajo de manera que promueve la especialización y la productividad.	✓		✓		✓		
6	La empresa presenta coordinación para integrar las actividades y áreas, facilitando el trabajo y sus resultados.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3		Si	No	Si	No	Si	No	
7	La empresa realiza un proceso de reclutamiento, a través de convocatorias masivas, para los puestos de trabajo requeridos.	✓		✓		✓		
8	La empresa evalúa cualidades, conocimientos, habilidades y experiencia en la selección del personal, para cubrir la demanda.	✓		✓		✓		
9	La empresa brinda capacitaciones a los colaboradores de manera que desarrolle las habilidades, destrezas y competencias.	✓		✓		✓		
10	La empresa genera el desarrollo de los colaboradores potenciando la adquisición de nuevas habilidades.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4		Si	No	Si	No	Si	No	
11	La empresa mantiene a los colaboradores motivados para desarrollar aptitudes positivas.	✓		✓		✓		
12	La empresa informa periódicamente los logros alcanzados en el servicio que brinda.	✓		✓		✓		
13	La empresa establece comunicación con los colaboradores de forma oportuna, óptima y adecuada.	✓		✓		✓		
14	La empresa promueve el liderazgo en su área laboral de manera que influye en los colaboradores positivamente.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5		Si	No	Si	No	Si	No	
15	La empresa presenta control preliminar antes de que inicien las actividades planeadas para ser ejecutadas con propiedad.	✓		✓		✓		
16	La empresa presenta control concurrente durante la ejecución de las actividades de manera que se cumpla en el tiempo específico y bajo las condiciones requeridas.	✓		✓		✓		
17	La empresa realiza post control para evaluar las actividades concretadas y los resultados obtenidos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: **Dra. VILLANUEVA FIGUEROA, ROSA ELVIRA**

DNI: 07586867

Especialidad del validador: Dra. en Administración; Mg. Marketing y Comercio Internacional; Mg. Gestión Pública; Mg. Educación; Lic. Adm.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Los Olivos, 22 de junio del 2020

Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DE COBRANZAS**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SECCIÓN DE COBRANZAS								
N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La empresa es perjudicada en sus operaciones, por el incumplimiento de pago de los clientes.	✓		✓		✓		
2	La empresa posee un sistema de pagos, que permite verificar el incumplimiento de pago de los clientes.	✓		✓		✓		
3	La empresa genera un pago de interés por mora de los clientes.	✓		✓		✓		
4	La empresa posee políticas de cobranzas de manera que ingrese lo adeudado en el tiempo estimado.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La empresa lleva a cabo cobranza preventiva en su cartera de clientes desde el momento que genera la factura de venta.	✓		✓		✓		
6	En la cobranza preventiva se realiza llamadas telefónicas al cliente como recordatorio de pago.	✓		✓		✓		
7	En la cobranza extrajudicial es necesario enviar una carta formal al cliente indicándole su cuenta vencida para agilizar el proceso de cobranza.	✓		✓		✓		
8	La empresa realiza visitas domiciliarias para permitir una adecuada negociación de la deuda.	✓		✓		✓		
9	La empresa realiza embargo judicial como última opción para reformar la deuda que tenga el cliente.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La empresa desempeña estrategias de cobranzas para estandarizar procesos, medirlos y poder controlarlos.	✓		✓		✓		
11	La empresa contrata servicios de un proveedor externo como parte de la tercerización de cobranza, para reforzar el proceso.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La empresa ofrece convenios para descuentos a los clientes que tienen retrasos en los pagos, de manera que permita la extinción de lo adeudado.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **EXISTE SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Dra. VILLANUEVA FIGUEROA, ROSA ELVIRA**

DNI: 07586867

Especialidad del validador: **Dra. en Administración; Mg. Marketing y Comercio Internacional; Mg. Gestión Pública; Mg. Educación; Lic. Adm.**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Los Olivos, 22 de junio del 2020

Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: PROCESO ADMINISTRATIVO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los objetivos de la empresa generan en los colaboradores la identificación y logro de metas.	X		X		X		
2	La empresa presenta políticas que orientan a los colaboradores a cumplir con sus funciones.	X		X		X		
3	La empresa cuenta con programas donde se establecen la secuencia de actividades para cumplir con los objetivos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
4	La empresa brinda la delimitación de funciones con el fin de realizar las actividades con mayor eficiencia.	X		X		X		
5	La empresa posee una adecuada división de trabajo de manera que promueve la especialización y la productividad.	X		X		X		
6	La empresa presenta coordinación para integrar las actividades y áreas, facilitando el trabajo y sus resultados.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La empresa realiza un proceso de reclutamiento, a través de convocatorias masivas, para los puestos de trabajo requeridos.	X		X		X		
8	La empresa evalúa cualidades, conocimientos, habilidades y experiencia en la selección del personal, para cubrir la demanda.	X		X		X		
9	La empresa brinda capacitaciones a los colaboradores de manera que desarrolle las habilidades, destrezas y competencias.	X		X		X		
10	La empresa genera el desarrollo de los colaboradores potenciando la adquisición de nuevas habilidades.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La empresa mantiene a los colaboradores motivados para desarrollar aptitudes positivas.	X		X		X		
12	La empresa informa periódicamente los logros alcanzados en el servicio que brinda.	X		X		X		
13	La empresa establece comunicación con los colaboradores de forma oportuna, óptima y adecuada.	X		X		X		
14	La empresa promueve el liderazgo en su área laboral de manera que influye en los colaboradores positivamente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La empresa presenta control preliminar antes de que inicien las actividades planeadas para ser ejecutadas con propiedad.	X		X		X		
16	La empresa presenta control concurrente durante la ejecución de las actividades de manera que se cumpla en el tiempo específico y bajo las condiciones requeridas.	X		X		X		
17	La empresa realiza post control para evaluar las actividades concretadas y los resultados obtenidos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficienciaOpinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []Apellidos y nombres del juez validador: Víctor Hugo Fernández Bedoya DNI: 44326351Especialidad del validador: Investigador RENACYT, especialista en Ciencias Empresariales¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 My Lic. Víctor H. Fernández Bedoya
 INVESTIGADOR EN CIENCIAS
 EMPRESARIALES
 CLAD RENACYT P. 1988.

22 de junio de 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DE COBRANZAS

..	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	La empresa es perjudicada en sus operaciones, por el incumplimiento de pago de los clientes.	X		X		X		
2	La empresa posee un sistema de pagos, que permita verificar el incumplimiento de pago de los clientes.	X		x		X		
3	La empresa genera un pago de interés por mora de los clientes	X		X		X		
4	La empresa posee políticas de cobranzas de manera que ingrese lo adeudado en el tiempo estimado.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La empresa lleva a cabo cobranza preventiva en su cartera de clientes desde el momento que genera la factura de venta.	X		X		X		
6	En la cobranza preventiva se realiza llamadas telefónicas al cliente como recordatorio de pago.	X		X		X		
7	En la cobranza extrajudicial es necesario enviar una carta formal al cliente indicándole su cuenta vencida para agilizar el proceso de cobranza.	X		X		X		
8	La empresa realiza visitas domiciliarias para permitir una adecuada negociación de la deuda.	X		X		X		
9	La empresa realiza embargo judicial como última opción para retomar la deuda que tenga el cliente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La empresa desempeña estrategias de cobranzas para estandarizar procesos, medirlos y poder controlarlos.	X		X		X		
11	La empresa contrata servicios de un proveedor externo como parte de la tercerización de cobranza, para reforzar el proceso.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La empresa ofrece convenios para descuentos a los clientes que tienen retrasos en los pagos, de manera que permita la extinción de lo adeudado.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [**X**] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Víctor Hugo Fernández Bedoya DNI: 44326351


Especialidad del validador: Investigador RENACYT, especialista en Ciencias Empresariales

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



 M^{te} Lic. Adm. Víctor H. Fernández Bedoya
 INVESTIGADOR EN CIENCIAS EMPRESARIALES
 CLAD REGISTRO 819886
 22 de junio de 2020



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: PROCESO ADMINISTRATIVO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los objetivos de la empresa generan en los colaboradores la identificación y logro de metas.	Si		Si		Si		
2	La empresa presenta políticas que orientan a los colaboradores a cumplir con sus funciones.	Si		Si		Si		
3	La empresa cuenta con programas donde se establecen la secuencia de actividades para cumplir con los objetivos.	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
4	La empresa brinda la delimitación de funciones con el fin de realizar las actividades con mayor eficiencia.	Si		Si		Si		
5	La empresa posee una adecuada división de trabajo de manera que promueve la especialización y la productividad.	Si		Si		Si		
6	La empresa presenta coordinación para integrar las actividades y áreas, facilitando el trabajo y sus resultados.	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La empresa realiza un proceso de reclutamiento, a través de convocatorias masivas, para los puestos de trabajo requeridos.	Si		Si		Si		
8	La empresa evalúa cualidades, conocimientos, habilidades y experiencia en la selección del personal, para cubrir la demanda.	Si		Si		Si		
9	La empresa brinda capacitaciones a los colaboradores de manera que desarrolle las habilidades, destrezas y competencias.	Si		Si		Si		
10	La empresa genera el desarrollo de los colaboradores potenciando la adquisición de nuevas habilidades.	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La empresa mantiene a los colaboradores motivados para desarrollar aptitudes positivas.	Si		Si		Si		
12	La empresa informa periódicamente los logros alcanzados en el servicio que brinda.	Si		Si		Si		
13	La empresa establece comunicación con los colaboradores de forma oportuna, óptima y adecuada.	Si		Si		Si		
14	La empresa promueve el liderazgo en su área laboral de manera que influye en los colaboradores positivamente.	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 5	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La empresa presenta control preliminar antes de que inicien las actividades planeadas para ser ejecutadas con propiedad.	Si		Si		Si		
16	La empresa presenta control concurrente durante la ejecución de las actividades de manera que se cumpla en el tiempo específico y bajo las condiciones requeridas.	Si		Si		Si		
17	La empresa realiza post control para evaluar las actividades concretadas y los resultados obtenidos.	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Jose Luis Merino Garcés

DNI: 40590566

Especialidad del validador: Mg. Ciencias Empresariales


Los Olivos, 30 de Junio del 2020

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


JOSE LUIS MERINO GARCÉS
MAESTRO EN CIENCIAS
EMPRESARIALES

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DE COBRANZAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1 La empresa es perjudicada en sus operaciones, por el incumplimiento de pago de los clientes.	Si		Si		Si		
2	La empresa posee un sistema de pagos, que permita verificar el incumplimiento de pago de los clientes.	Si		Si		Si		
3	La empresa genera un pago de interés por mora de los clientes	Si		Si		Si		
4	La empresa posee políticas de cobranzas de manera que ingrese lo adeudado en el tiempo estimado.	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La empresa lleva a cabo cobranza preventiva en su cartera de clientes desde el momento que genera la factura de venta.	Si		Si		Si		
6	En la cobranza preventiva se realiza llamadas telefónicas al cliente como recordatorio de pago.	Si		Si		Si		
7	En la cobranza extrajudicial es necesario enviar una carta formal al cliente indicándole su cuenta vencida para agilizar el proceso de cobranza.	Si		Si		Si		
8	La empresa realiza visitas domiciliarias para permitir una adecuada negociación de la deuda.	Si		Si		Si		
9	La empresa realiza embargo judicial como última opción para retomar la deuda que tenga el cliente.	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La empresa desempeña estrategias de cobranzas para estandarizar procesos , medirlos y poder controlarlos.	Si		Si		Si		
11	La empresa contrata servicios de un proveedor externo como parte de la tercerización de cobranza, para reforzar el proceso.	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La empresa ofrece convenios para descuentos a los clientes que tienen retrasos en los pagos, de manera que permita la extinción de lo adeudado.	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **EXISTE SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr/ Mg: Mg. Jose Luis Merino Garcés**

DNI: 40590566

Especialidad del validador: **Mg. Ciencias Empresariales**

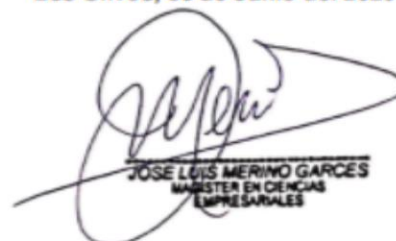
Los Olivos, 30 de Junio del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



JOSE LUIS MERINO GARCÉS
MAESTRO EN CIENCIAS
EMPRESARIALES

Anexo 9

Instrumentos de medición de variables

Variable independiente Proceso administrativo

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES: Marque con una X la alternativa que usted considera válida de acuerdo con el ítem en los casilleros siguientes:

NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ÍTE M	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Los objetivos de la empresa generan en los colaboradores la identificación y logro de metas.					
2	La empresa presenta políticas que orientan a los colaboradores a cumplir con sus funciones.					
3	La empresa cuenta con programas donde se establecen la secuencia de actividades para cumplir con los objetivos.					
4	La empresa brinda la delimitación de funciones con el fin de realizar las actividades con mayor eficiencia.					
5	La empresa posee una adecuada división de trabajo de manera que promueve la especialización y la productividad.					
6	La empresa presenta coordinación para integrar las actividades y áreas, facilitando el trabajo y sus resultados.					
7	La empresa realiza un proceso de reclutamiento, a través de convocatorias masivas, para los puestos de trabajo requeridos.					
8	La empresa evalúa cualidades, conocimientos, habilidades y experiencia en la selección del personal, para cubrir la demanda.					
9	La empresa brinda capacitaciones a los colaboradores de manera que desarrolle las habilidades, destrezas y competencias.					
10	La empresa genera el desarrollo de los colaboradores potenciando la adquisición de nuevas habilidades.					
11	La empresa mantiene a los colaboradores motivados para desarrollar aptitudes positivas.					
12	La empresa informa periódicamente los logros alcanzados en el servicio que brinda.					
13	La empresa establece comunicación con los colaboradores de forma oportuna, optima y adecuada.					
14	La empresa promueve el liderazgo en su área laboral de manera que influye en los colaboradores positivamente.					
15	La empresa presenta control preliminar antes de que inicien las actividades planeadas para ser ejecutadas con propiedad.					
16	La empresa presenta control concurrente durante la ejecución de las actividades de manera que se cumpla en el tiempo específico y bajo las condiciones requeridas.					
17	La empresa realiza post control para evaluar las actividades concretadas y los resultados obtenidos.					

Instrumentos de medición de variables

Variable dependiente Gestión de cobranzas

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES: Marque con una X la alternativa que usted considera válida de acuerdo con el ítem en los casilleros siguientes:

NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ÍTE M	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	La empresa es perjudicada en sus operaciones, por el incumplimiento de pago de los clientes.					
2	La empresa posee un sistema de pagos, que permite verificar el incumplimiento de pago de los clientes.					
3	La empresa genera un pago de mora por el retraso de pago de los clientes.					
4	La empresa posee políticas de cobranzas de manera que ingrese lo adeudado en el tiempo estimado.					
5	La empresa lleva a cabo cobranza preventiva en su cartera de clientes desde el momento que genera la factura de venta.					
6	En la cobranza preventiva se realiza llamadas telefónicas al cliente como recordatorio de pago.					
7	En la cobranza extrajudicial es necesario enviar una carta formal al cliente indicándole su cuenta vencida para agilizar el proceso de cobranza.					
8	La empresa realiza visitas domiciliarias para permitir una adecuada negociación de la deuda.					
9	La empresa realiza embargo judicial como última opción para retornar la deuda que tenga el cliente.					
10	La empresa desempeña estrategias de cobranzas para estandarizar procesos, medirlos y poder controlarlos.					
11	La empresa contrata servicios de un proveedor externo como parte de la tercerización de cobranza, para reforzar el proceso.					
12	La empresa ofrece convenios para descuentos a los clientes que tienen retrasos en los pagos, de manera que permita la extinción de lo adeudado.					

Base de datos de las variables proceso administrativo y gestión de cobranzas.

CONSOLIDADO DE CUESTIONARIO																																										
"Proceso administrativo en la gestión de cobranzas de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., Surquillo, 2020"																																										
VARIABLE 1: Proceso administrativo																									VARIABLE 2: Gestión de cobranzas																	
MUESTRA	1	2	3		4	5	6		7	8	9	10		11	12	13	14		15	16	17				18	19	20	21		22	23	24	25	26		27	28		29			
	Item	Item	Item	DIM 1	Item	Item	Item	DIM 2	Item	Item	Item	Item	DIM 3	Item	Item	Item	Item	DIM 4	Item	Item	Item	DIM 5	VAR1	Item	Item	Item	Item	DIM1	Item	Item	Item	Item	Item	DIM2	Item	Item	DIM3	Item	DIM4	VAR2		
1	5	3	5	13	5	3	5	13	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	4	5	4	13	77	5	4	4	5	18	4	4	5	4	5	22	4	5	9	5	5	54		
2	4	5	2	11	5	5	4	14	4	4	4	4	16	5	3	5	4	17	4	2	2	8	66	3	2	4	5	14	4	2	3	4	1	14	4	5	9	5	5	42		
3	5	5	5	15	5	5	5	15	5	2	5	5	17	5	5	5	5	20	5	5	5	15	82	5	5	5	5	20	5	4	3	5	5	22	5	5	10	5	5	57		
4	1	4	4	9	4	4	2	10	1	2	1	2	6	2	4	2	5	13	4	2	2	8	46	2	1	1	2	6	4	2	3	4	1	14	4	5	9	2	2	31		
5	2	4	4	10	4	4	5	13	5	5	5	5	20	4	4	2	4	14	5	4	3	12	69	2	3	5	2	12	4	4	5	4	2	19	4	5	9	2	2	42		
6	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	3	3	10	65	1	5	3	3	12	3	4	4	4	4	19	4	5	9	3	3	43		
7	5	3	5	13	5	3	5	13	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	4	5	4	13	77	5	4	4	5	18	4	4	5	4	5	22	4	5	9	5	5	54		
8	4	5	2	11	5	5	4	14	4	4	4	4	16	5	3	5	4	17	4	2	2	8	66	3	2	4	5	14	4	2	3	4	1	14	4	5	9	5	5	42		
9	5	5	5	15	5	5	5	15	5	2	5	5	17	5	5	5	5	20	5	5	5	15	82	5	5	5	5	20	5	4	3	5	5	22	5	5	10	5	5	57		
10	1	4	4	9	4	4	2	10	1	2	1	2	6	2	4	2	5	13	4	2	2	8	46	2	1	1	2	6	4	2	3	4	1	14	4	5	9	2	2	31		
11	2	4	4	10	4	4	5	13	5	5	5	5	20	4	4	2	4	14	5	4	3	12	69	2	3	5	2	12	4	4	5	4	2	19	4	5	9	2	2	42		
12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	3	3	10	65	1	5	3	3	12	3	4	4	4	4	19	4	5	9	3	3	43		
13	5	3	5	13	5	3	5	13	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	4	5	4	13	77	5	4	4	5	18	4	4	5	4	5	22	4	5	9	5	5	54		
14	4	5	2	11	5	5	4	14	4	4	4	4	16	5	3	5	4	17	4	2	2	8	66	3	2	4	5	14	4	2	3	4	1	14	4	5	9	5	5	42		
15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	2	5	5	17	5	5	5	5	20	5	5	5	15	82	5	5	5	5	20	5	4	3	5	5	22	5	5	10	5	5	57		

Carta de autorización de la empresa de estudio



TDM LOGISTICAS

Lima, 30 de junio de 2020

CARTA DE AUTORIZACION

El que suscribe
Gerente General

A quien corresponda:

Por medio de la empresa, TDM SOLUCIONES LOGISTICAS S.A.C, con R.U.C: 20602724655 representada por la Srta. Aytara del Rosario Zegarra Salas, identificado con D.N.I: 73934238, se autoriza a la Srta. Mariela Chaicha Sanchez, identificada con D.N.I: 46184404, realice su investigación titulado Proceso administrativo en la gestión de cobranzas de la empresa TDM Soluciones Logísticas S.A.C., Surquillo, 2020, para obtener su título de licenciada en administración, con la finalidad de obtener el beneficio directo de la investigación para la mejora de nuestra empresa.

Sin más por el momento, se extiende la presente para los fines que al interesado convengan.

Atentamente,



TDM SOLUCIONES LOGISTICAS S.A.C.
AYTARA ZEGARRA SALAS
APODERADO GENERAL

Aytara del Rosario Zegarra Salas
Gerente General

TDM LOGISTICAS